

CONDITIONS D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE (SMA)

Les présentes conditions d'assistance et de maintenance (« Conditions SMA ») sont conclues entre HYBRID Software (« HYBRID ») et le client (« Client ») et sont convenues dans la confirmation de commande. Les présentes conditions SMA s'appliquent aux services d'assistance et de maintenance proposés par HYBRID et doivent être lues en relation avec les conditions de vente de HYBRID et le(s) contrat(s) de licence de logiciel applicable(s) et y sont soumises.

Les conditions de vente et les conditions du (des) contrat(s) de licence de logiciel applicable(s) prévalent sur les présentes Conditions SMA.

1. DÉFINITIONS

Tout terme en majuscule utilisé dans les présentes conditions SMA qui n'est pas défini dans le présent document aura la signification qui lui est attribuée à l'article 1 des conditions de vente.

« **Contrat** » désigne le contrat d'achat de produits ou de services HYBRID composé de l'offre HYBRID, des conditions de vente, du contrat de licence de logiciel, des présentes conditions d'assistance et de maintenance ainsi que de tout autre document qui y est incorporé par référence.

« **Assistance client avancée (ACS)** » désigne les services d'assistance supplémentaires et spécifiques au-delà des services standard d'assistance et de maintenance, et réservés aux clients ayant conclu un contrat d'assistance client avancée.

« **Jour ouvrable** » désigne du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés nationaux.

« **Heures ouvrables** » signifient de 9 heures à 17 heures les jours ouvrables dans le fuseau horaire de HYBRID, automatiquement ajusté pour tenir compte des changements d'heure d'été.

« **Incident** » désigne tout événement qui constitue un écart par rapport à la normale et qui perturbe le(s) produit(s) ou pourrait entraîner une perturbation ou une réduction de la qualité du(des) produit(s).

« **Nouvelle version** » désigne toute version majeure du produit, qui intègre de nouvelles fonctionnalités ou une ou plusieurs améliorations majeures des fonctionnalités du produit, et qui peut en outre contenir des mises à jour de sécurité, des corrections d'incidents et/ou toute autre modification (mineure) du produit. HYBRID détermine ce qui constitue une nouvelle version.

« **Problème** » désigne une cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents.

« **Temps de réponse** » désigne le délai jusqu'à la confirmation par HYBRID de l'incident annoncé, à partir de la réception des informations requises du client pour que le service d'assistance de HYBRID commence à résoudre l'incident et ouvre un ticket d'assistance dans les systèmes de HYBRID.

« **Services d'assistance et de maintenance** » désignent les services d'assistance et de maintenance fournis par HYBRID conformément aux présentes conditions SMA.

« **Durée des services d'assistance et de maintenance** » désigne la durée définie pour l'exécution des services d'assistance et de maintenance, telle que convenue dans la confirmation de commande.

« **Contact technique** » désigne le contact principal du client chargé de recevoir les communications de HYBRID et autorisé à fournir des instructions au nom du Client. HYBRID doit être informée rapidement, au moins par e-mail, en cas de changement de contact technique.

« **Mise à jour** » désigne une version du ou des produits concernés contenant des mises à jour de sécurité, des corrections d'incidents, des corrections de bogues, des correctifs et/ou des modifications mineures du ou des produits.

2. PRODUIT(S) ET MODULE(S) LOGICIEL(S) COUVERT(S)

Les services d'assistance et de maintenance fournis dans le cadre du contrat ne s'appliquent qu'au(x) produit(s) explicitement indiqué(s) comme relevant du champ d'application des services d'assistance et de maintenance tels que définis dans la confirmation de commande correspondante à la date d'entrée en vigueur et sont fournis pour la durée convenue des services d'assistance et de maintenance. Pendant la durée du service d'assistance et de maintenance, le client peut demander d'ajouter des produits couverts, sous réserve de l'accord de HYBRID et des frais d'assistance et de maintenance supplémentaires applicables.

Les services d'assistance et de maintenance sont inclus dans les produits d'abonnement/de location pour la durée limitée tels que définis dans l'offre. Lorsqu'un client a conclu un contrat d'assistance et de maintenance valide pour le(s) produit(s), le Client est tenu de se procurer également des services d'assistance et de maintenance pour tous les modules optionnels du logiciel, tels que détaillés dans l'offre.

3. SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

Pendant la durée du service d'assistance et de maintenance, HYBRID fournit les services d'assistance et de maintenance suivants, conformes aux normes du secteur, en relation avec le(s) produit(s) couvert(s) :

3.1 Services d'assistance

3.1.1 Étendue des services

HYBRID fournit une assistance technique pour le(s) produit(s) couvert(s). L'assistance consistera à répondre aux questions relatives aux incidents et aux comportements inattendus du ou des produits, aux notifications du

client selon lesquelles un produit ne fonctionne pas ou ne fonctionne pas conformément à la documentation, et à fournir des informations générales, des conseils et des instructions en rapport avec la fonctionnalité du ou des produits couverts.

Le client est responsable de l'assistance de première ligne pour les utilisateurs finaux individuels du/des produit(s) couvert(s) et il est responsable de l'examen des demandes techniques de première ligne et de la transmission à HYBRID uniquement des problèmes qui ne peuvent pas être résolus par la personne de contact technique du client.

3.1.2 Disponibilité (horaires de service) et contact

Le service d'assistance HYBRID est à la disposition du contact technique et de trois (3) employés nommés du client pendant les heures d'ouverture. Le client est responsable de l'actualisation de la liste des collaborateurs nommés et de l'annonce à HYBRID de tout changement dans les plus brefs délais. HYBRID n'a aucune obligation d'accepter des appels ou des demandes directement de la part de personnes autres que le contact technique du client et les collaborateurs nommés, ni d'interagir directement avec elles.

HYBRID fournit une assistance linguistique en anglais pendant les heures de bureau. La prise en charge des langues locales est disponible en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne et en République populaire de Chine.

Les demandes d'assistance peuvent être introduites par le biais du système de ticketing du service d'assistance HYBRID ou par courrier électronique. Le service d'assistance HYBRID est également accessible par téléphone pendant les heures de bureau, uniquement pour les incidents critiques.

3.1.3 Service correctif / Temps de réponse

Si le client constate un incident, il le signale sans délai par écrit au service d'assistance HYBRID en indiquant

- (a) la nature de l'incident ;
- (b) les circonstances dans lesquelles l'incident s'est produit, y compris les processus en cours au moment où l'incident s'est produit ;
- (c) les informations techniques relatives à la machine sur laquelle le produit fonctionnait au moment de l'incident ;
- (d) les mesures prises, le cas échéant, par le client immédiatement après l'incident ; et
- (e) l'impact immédiat de l'incident sur la capacité du client à utiliser le produit.

Dès réception d'un tel rapport d'incident, le service d'assistance de HYBRID évalue l'incident et le classe selon le tableau des niveaux de gravité ci-dessous et réagit dans les délais de réponse prévus ci-après. Après avoir reçu une annonce d'incident, le service d'assistance de HYBRID informe le client de l'évolution de la situation par des mises à jour pertinentes de l'état d'avancement.

Les priorités pour la résolution des incidents sont déterminées sur la base des conséquences pour les processus commerciaux, telles qu'elles sont jugées par le service d'assistance de HYBRID, et divisées en trois niveaux de gravité :

Gravité 1 (« critique ») :

- Toute utilisation (continue) du (des) produit(s) impossible
- Le ou les utilisateurs ne peuvent plus accéder au(x) produit(s)
- Il n'existe pas de solution de contournement

Gravité 2 (« majeure ») :

- Une fonction critique du produit ne peut pas fonctionner de manière substantiellement conforme à la documentation
- Des parties d'une application critique pour l'entreprise ne sont pas disponibles, ne fonctionnent pas correctement ou ont des performances médiocres
- Il n'existe pas de solution de contournement

Gravité 3 (« normale ») :

- Un produit fonctionne normalement mais présente des problèmes mineurs qui n'affectent pas ou peu le résultat (par exemple, il y a des effets mineurs tels que des problèmes de performance, les graphiques ne sont pas positionnés correctement ou il y a des problèmes d'affichage des données)
- L'utilisateur peut continuer à travailler, mais sa productivité est réduite en raison de l'incident
- L'incident n'a pas de conséquences immédiates sur les processus commerciaux du client.
- Une solution de contournement est disponible

Gravité	Temps de réponse (heures ouvrables)
Gravité 1 (critique)	<3h (90 %)

Gravité 2 (majeure)	2 jours ouvrables (85 %)
Gravité 3 (normale)	5 jours ouvrables (85 %)

Le temps de réponse est calculé sur la base des heures de service. Les délais de réponse maximum varient en fonction de la gravité de l'incident. Les demandes envoyées par courrier électronique seront toujours traitées dans un premier temps comme des demandes de gravité « normale ».

Les demandes d'assistance générale (par exemple, une demande concernant les fonctionnalités disponibles) seront traitées dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable, en tenant compte de la nature spécifique de la demande.

Pour les incidents de gravité 1 (« critiques »), introduits par le système de ticketing du service d'assistance de HYBRID ou par e-mail, le client devra contacter immédiatement le service d'assistance de Hybrid par téléphone.

Le service correctif peut, à la discrétion de HYBRID, être exécuté par la mise à disposition d'un correctif logiciel (tel qu'un patch permanent ou temporaire ou une solution de contournement) ou par la mise à disposition du client d'une mise à jour ou d'une nouvelle version qui résout le problème du client.

HYBRID a le droit d'utiliser le savoir-faire général, les connaissances techniques et les aptitudes que son personnel et celui de ses sous-traitants ou de ses sociétés affiliées ont acquis dans le cadre des prestations d'assistance et de maintenance. HYBRID dispose d'un droit mondial, illimité, permanent, non révocable, transmissible, sous-licenciable et gratuit de stocker et d'utiliser toute suggestion, tout feedback, toute demande d'amélioration, toute recommandation, toute correction ou autres commentaires et idées fournis par le Client.

3.2 Services de maintenance

Les clients qui souscrivent aux services d'assistance et de maintenance ont le droit de recevoir, pendant la durée de l'assistance et de maintenance, des mises à jour et de nouvelles versions du ou des produits couverts, conformément au calendrier de publication habituel de HYBRID.

HYBRID mettra de telles mises à jour et/ou nouvelles versions à la disposition du client par voie électronique. Les mises à jour et les nouvelles versions sont mises à la disposition du client par le biais d'un centre de données désigné, d'un lien de téléchargement sécurisé, d'un courrier électronique ou d'autres méthodes électroniques déterminées par HYBRID. HYBRID met à la disposition du client les identifiants d'accès appropriés, les clés d'activation ou de licence ou d'autres informations nécessaires pour accéder aux mises à jour et/ou aux nouvelles versions, les télécharger et les installer.

4. LES EXCLUSIONS ET L'ASSISTANCE CLIENT AVANCÉE

4.1 Exclusions

Les services d'assistance et de maintenance sont fournis exclusivement et uniquement pour le(s) produit(s) identifié(s) dans le cadre des services d'assistance et de maintenance dans la confirmation de commande.

Nonobstant toute disposition contraire dans la présente convention, HYBRID n'est pas tenue de fournir des prestations d'assistance ou de maintenance au client dans la mesure où ces prestations découlent de l'un des éléments suivants ou s'y rapportent :

- Tout matériel ou logiciel non fourni par HYBRID ;
- Produits altérés, endommagés ou modifiés par le client ou un tiers sans l'accord écrit de HYBRID ;
- la manipulation inappropriée ou incorrecte du (des) produit(s) par le client ;
- Utilisation de produits non conformes à la documentation en vigueur ;
- Toute violation du contrat et/ou du contrat de licence de logiciel applicable, y compris toute violation de la portée de l'octroi d'une licence ;
- Les modifications apportées à un produit, les services effectués ou les tentatives de réparation ou de remise en état d'un produit par une personne autre que HYBRID ou un revendeur ou représentant autorisé approuvé par HYBRID ;
- Produits installés sur un matériel ou un environnement d'exploitation non pris en charge par HYBRID, y compris, sans limitation, le manquement du client à maintenir un environnement d'exploitation approprié ou des exigences minimales de système telles que décrites dans la documentation du produit ;
- Tout problème ou toute question concernant les services informatiques et de réseau du client, y compris les certificats SSL et les problèmes liés aux fichiers PEM ;
- Tout problème ou toute question concernant la ou les bases de données propriétaire(s) du client, y compris, mais sans s'y limiter, toute corruption liée à des dysfonctionnements causés par le matériel

- incompatible ou obsolète du client ;
- Problèmes avec des logiciels ou des API de tiers ;
- L'environnement opérationnel du client est affecté par le piratage, les logiciels malveillants, les ransomwares ou tout autre type de logiciel malveillant ;
- L'utilisation de produits qui ne sont pas la version la plus récente, sauf accord écrit des parties ;
- Incidents non reproductibles par HYBRID ;
- Produits en fin de vie.

Les frais supplémentaires occasionnés à HYBRID par les exclusions susmentionnées sont facturés au client au tarif horaire en vigueur.

Tout bac à sable, environnement de mise en scène, revue de version, bêta, éducation, démo, essai, test, compte de développeur et/ou de débogueur, et tout autre environnement de non-production ou de test sont expressément exclus des services d'assistance et de maintenance.

4.2 Assistance client avancée (ACS)

L'assistance client avancée n'est disponible que pour les clients qui ont conclu un contrat d'assistance client avancée avec HYBRID. La portée exacte de l'assistance avancée à la clientèle est fonction des exigences du client et de son profil commercial spécifique.

Les services d'assistance suivants ne sont disponibles que dans le cadre de l'assistance clientèle avancée :

- Service d'assistance en dehors des heures de bureau (par exemple les week-ends), y compris un service d'assistance mondial 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Service d'assistance pour les produits et/ou logiciels développés sur mesure
- Assistance Hypercare
- Canal(s) d'assistance dédié(s)
- Augmentation des temps de réponse
- Objectifs de temps de résolution
- Revue des systèmes
- Contrôle des performances
- Orientations pour la diffusion
- Architecture de la solution
- Assistance à la mise en œuvre
- Assistance opérationnelle

5. OBLIGATIONS DES CLIENTS

Le client est responsable de fournir à HYBRID en temps utile des informations suffisantes pour permettre à HYBRID de comprendre et de reproduire entièrement un incident.

Le client fournit à tout moment (i) un accès à distance adéquat au(x) produit(s) et (ii) dans le cas où une intervention sur site est jugée nécessaire, un accès physique au lieu où le ou les produits sont utilisés afin de faciliter l'exécution des services requis. En cas de visite sur place, le personnel de HYBRID se conformera aux heures de travail raisonnables et aux procédures de sécurité du client.

Le client est tenu d'effectuer des sauvegardes de routine du système et des sauvegardes telles que décrites dans la documentation.

Afin de fournir les services d'assistance et de maintenance conformément aux présentes conditions, HYBRID peut, procéder à des modifications sur le(s) produit(s). Si nécessaire, le client doit permettre l'accès au(x) produit(s) pendant les heures de bureau normales dès que HYBRID l'informe qu'une modification sera effectuée sur place. En cas de refus d'accès, HYBRID décline toute responsabilité quant à la prestation du service.

En ce qui concerne les produits pour lesquels il existe des dépendances de version, HYBRID conseille explicitement de maintenir les produits à la même version, en particulier en cas de mise à jour ou de nouvelle version. Si le client ne suit pas ce conseil, les garanties prévues pour le(s) produit(s) concerné(s) sont nulles et HYBRID décline toute responsabilité en cas d'inexécution des obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions SMA.

6. FRAIS D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

En contrepartie des droits énoncés dans les présentes, le client s'engage à payer à HYBRID les frais d'assistance et de maintenance applicables (« Frais SMA ») tels qu'ils figurent dans la confirmation de commande, ainsi que tous les frais supplémentaires énoncés dans les présentes.

La commission SMA applicable est soumise à une révision annuelle par HYBRID. L'HYBRID a le droit d'augmenter automatiquement la redevance SMA de 5 % au maximum par an, sans accord préalable du client et avec effet au 1er janvier de chaque année civile. En cas d'augmentation de la redevance SMA de plus de

5%, HYBRID en informe le client par écrit quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance. Si le client n'accepte pas cette modification de la tarification, il a la possibilité, comme seul recours, d'annuler le service d'assistance et de maintenance correspondant conformément aux conditions.

HYBRID peut facturer au client des frais de déplacement et d'hébergement dans le cas où une intervention sur place est nécessaire, ce qui ne sera fait qu'avec l'accord écrit préalable du client. Le temps de déplacement est également considéré comme du temps passé pour lequel le taux horaire en vigueur de HYBRID à ce moment-là s'applique.