

CONDITIONS DE SERVICES DE SUPPORT

Les conditions suivantes (les « **Conditions de services de support** ») font partie des conditions générales de licence de logiciel (le « **Contrat de licence** ») conclu entre le Client et le Fournisseur de services en signant une soumission, un contrat de référence ou toute autre entente (« **Contrat de référence** »). Ces Conditions de services de support complètent les conditions du Contrat de licence, du Contrat de référence et de tout autre document applicable mentionné dans ceux-ci (collectivement, le « **Contrat** »). Tout terme en majuscule utilisé mais non défini dans ces Conditions de services de support aura le sens qui lui est attribué dans le Contrat de licence.

1. DÉFINITIONS

- 1.1. "**Analyse de performance**" désigne une analyse approfondie des performances du système du Client pour identifier les opportunités d'optimisation et maximiser le retour sur investissement du Logiciel.
- 1.2. "**Délai de réponse initiale**" désigne la période pendant laquelle la ressource de Support assignée doit fournir au Client une reconnaissance initiale en réponse à un Problème signalé par le Client.
- 1.3. "**Gestionnaire de compte technique**" ou "**TAM**" désigne un représentant de support dédié assigné aux clients bénéficiant du Support entreprise qui agit en tant que responsable interne du Client au sein du Fournisseur de services, priorise les cas du Client, coordonne les ressources internes et assure une résolution plus rapide des Problèmes.
- 1.4. "**Heures ouvrables**" désigne la période entre 8h à 17h HNE, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés au Québec.
- 1.5. "**Jour ouvrable**" désigne un jour où les institutions bancaires sont ouvertes au Québec, Canada.
- 1.6. "**Logiciel**" désigne le(s) programme(s) logiciel(s) identifié(s) dans le Contrat de référence
- 1.7. "**Mises à jour**" désigne des packs de services, correctifs, correctifs à chaud (*hot fixes*) ou solutions de contournement pour une version particulière du Logiciel. Les « Mises à jour » incluent les Nouvelles versions mineures mais excluent toute Nouvelle version majeure ou autres versions du Logiciel ou tout autre produit que le Fournisseur de services, à sa seule discrétion, concède sous licence séparément, moyennant des frais supplémentaires. Les Nouvelles versions majeures seront fournies selon le Niveau de support que le Client achète auprès du Fournisseur de services. Toutes les Mises à jour et Nouvelles versions majeures sont concédées sous licence au Client et soumises aux conditions du Contrat.
- 1.8. "**Niveau de support**" désigne le niveau spécifique de Support (Support standard, Support avancé, Support premium, ou Support entreprise) qui a été sélectionné par le Client dans le Contrat de référence.
- 1.9. "**Nouvelle version majeure**" désigne, sauf indication contraire du Fournisseur de services, pour un produit particulier, une version dans laquelle le numéro de version à gauche du premier point décimal augmente (par exemple, 2.1 à 3.1).

- 1.10. **"Nouvelle version mineure"** désigne, sauf indication contraire du Fournisseur de services, pour un produit particulier, une version du Logiciel dans laquelle le numéro de version à droite du premier point décimal augmente (par exemple, 2.1 à 2.2).
- 1.11. **"Problème"** désigne une défaillance du Logiciel à se conformer substantiellement aux spécifications fonctionnelles énoncées dans la Documentation.
- 1.12. **"Profil technique personnalisé"** désigne un profil technique personnalisé de l'environnement système spécifique du Client maintenu par le Fournisseur de services pour permettre une livraison du Support plus rapide et plus précise.
- 1.13. **"Revue de statut trimestrielle"** désigne des vérifications de santé et des revues de statut trimestrielles effectuées par le Fournisseur de services pour aider le Client à optimiser les performances et à planifier à l'avance.
- 1.14. **"Solution de contournement"** désigne une modification ou un « correctif » (*patch*) pour une version particulière du Logiciel, qui peut être de nature temporaire ou provisoire, pour aider à résoudre ou éviter un Problème.
- 1.15. **"Support"** consiste en une assistance aux clients via Internet et téléphone concernant l'utilisation du Logiciel et la résolution de Problèmes. Les cas de support sont suivis et gérés grâce à l'accès à un portail de support client (le « **Portail de support client** »).
- 1.16. **"Support avancé"** désigne le niveau avancé du Support tel que détaillé à l'article 4.
- 1.17. **"Support entreprise"** désigne le niveau entreprise du Support tel que détaillé à l'article 6.
- 1.18. **"Support premium"** désigne le niveau premium du Support tel que détaillé à l'article 5.
- 1.19. **"Support standard"** désigne le niveau régulier de Support tel que détaillé à l'article 3.

2. SERVICES DE SUPPORT

En contrepartie du paiement par le Client des frais applicables liés au Niveau de support, le Fournisseur de services s'engage à fournir le Niveau de support spécifique sélectionné par le Client dans le Contrat de référence, pour la Durée d'abonnement, et uniquement pour le Logiciel. Le Client peut à tout moment améliorer (mais non réduire) son Niveau de support. Les frais supplémentaires applicables, au prorata pour le reste de la période de facturation, seront facturés immédiatement lors de cette amélioration. Les périodes de facturation supplémentaires refléteront les nouveaux frais associés au Niveau de support amélioré.

COMPARAISON DES NIVEAUX DE SERVICE

Caractéristiques	Régulier	Avancé	Premium	Entreprise
Accès au Portail de support client en ligne 24x7	✓	✓	✓	✓
Support par courriel, web, téléphone	✓	✓	✓	✓
Dépannage par appels vidéo	X	✓	✓	✓
Installation hors Heures ouvrables – jours de semaine	X	X	✓	✓
Installation hors Heures ouvrables – à tout moment	X	X	X	✓
Déplacement de serveur	X	X	X	✓
Gestionnaire de compte technique (TAM)	X	X	X	✓
Revue de statut trimestrielle	X	X	X	✓
Profil technique personnalisé	X	X	X	✓
Analyse de performance	X	X	X	✓
Support multi-sites	X	X	✓	✓
Délai de réponse initiale	✓	✓✓	✓✓✓	✓✓✓✓

3. SUPPORT STANDARD

Support standard comprend les caractéristiques du programme que le Fournisseur de services met généralement à la disposition de sa clientèle bénéficiant du Support standard, soit:

3.1. Caractéristiques du Support standard :

- Accès au Portail de support client 24x7x365 où les clients peuvent enregistrer et suivre des cas, explorer des articles pour les connaissances de base, soumettre des demandes de fonctionnalités et accéder à la documentation la plus récente à tout moment
- Support par courriel, web et téléphone pour les Super Utilisateurs désignés pendant les Heures ouvrables
- Le Support téléphonique est réservé aux Super Utilisateurs désignés pour assurer une assistance fluide
- Objectif de Délai de réponse initiale tel que détaillé à l'article 3.2.

3.1.1. **Mises à jour.** Le Fournisseur de services fournira au Client les Mises à jour et les Nouvelles versions majeures du Logiciel qui sont publiées pour la clientèle générale. Ces Mises à jour et ces Nouvelles versions majeures seront fournies au Client sans frais supplémentaires. Les Mises à jour et les Nouvelles versions majeures peuvent être livrées via des supports physiques ou mises à disposition électroniquement, à la discrétion du Fournisseur de services.

3.1.2. **Soumission de Problèmes pour résolution.** Le Client soumettra au Fournisseur de services via le Portail de support client (ou si convenu par le Fournisseur de services, les tickets peuvent être soumis par courriel à support@cogep.com) et fournira toutes les données pertinentes demandées, y compris, mais sans s'y limiter: (i) les coordonnées du Client; (ii) la version du Logiciel; et (iii) une description complète du Problème et de l'environnement logiciel du Client. Le Client doit également fournir l'accès à l'environnement logiciel du Client afin que le Problème puisse être reproduit.

3.1.3. **Définition du Problème.** Le Client doit fournir au Fournisseur de services: (i) les messages d'erreur et indications reçus par le Client lorsque le Problème s'est produit; (ii) la description de ce que faisait l'utilisateur lorsque le Problème s'est produit; (iii) les étapes que le Client a suivies pour reproduire le Problème; (iv) les étapes que le Client a suivies pour résoudre le Problème; et (v) tous les fichiers journaux pertinents.

3.2. **Classification de la gravité et objectifs des Conditions de services de support.**

Les Problèmes sont classifiés selon la gravité de l'impact sur l'utilisation du Logiciel, conformément au tableau ci-dessous. Tous les différends concernant la classification de la gravité seront résolus par le Fournisseur de services à sa seule discrétion.

Objectifs pour les Conditions de services de support standard

Gravité	Impact	Délai de réponse initiale
Critique pour l'entreprise	Le système de production est en panne, impactant toutes les applications et systèmes d'affaires associés. Aucune Solution de contournement n'existe.	< 8 Heures ouvrables (via téléphone ou Portail du support client)
Impact majeur sur le service	Les performances du système de production sont dégradées, mais opérationnelles; le Problème affecte des fonctions essentielles et aucune Solution de contournement n'existe; ou le Problème bloque des tests ou livrables de systèmes critiques.	< 2 Jours ouvrables
Impact mineur sur le service	Le Problème affecte des fonctions non essentielles ou une Solution de contournement existe; le Problème impacte les performances du système mais ne prévient pas la fonctionnalité de base.	< 4 Jours ouvrables
Problème général	Questions générales sur le produit concernant le développement, les Problèmes de fonctionnalités ou la Documentation.	< 7 Jours ouvrables

4. **SUPPORT AVANCÉ**

4.1. **Caractéristiques du Support avancé.**

Le Support avancé inclut toutes les caractéristiques du Support standard, plus les caractéristiques supplémentaires suivantes que le Fournisseur de services met généralement à la disposition de sa clientèle bénéficiant du Support avancé, soit :

- Dépannage via des appels vidéo pour une assistance en direct, étape par étape, et un partage de solutions en temps réel
- Objectif de Délai de réponse initiale accéléré tel que détaillé à l'article 4.2.

4.2. **Classification de la gravité et objectifs des conditions de services de support.**

Les Problèmes sont classifiés selon la gravité de l'impact sur l'utilisation du Logiciel, conformément au tableau ci-dessous. Tous les différends concernant la classification de la gravité seront résolus par le Fournisseur de services à sa seule discrétion.

Objectifs pour les Conditions de services de support avancé

Gravité	Impact	Délai de réponse initiale
Critique pour l'entreprise	Le système de production est en panne, impactant toutes les applications et systèmes d'affaires associés. Aucune Solution de contournement n'existe.	< 4 Heures ouvrables (via téléphone ou Portail du support client)
Impact majeur sur le service	Les performances du système de production sont dégradées, mais opérationnelles ; le Problème affecte des fonctions essentielles et aucune Solution de contournement n'existe; ou le Problème bloque des tests ou livrables de systèmes critiques.	< 1 Jour ouvrable
Impact mineur sur le service	Le Problème affecte des fonctions non essentielles ou une Solution de contournement existe; le Problème impacte les performances du système mais ne prévient pas la fonctionnalité de base.	< 2 Jours ouvrables
Problème général	Questions générales sur le produit concernant le développement, les Problèmes de fonctionnalités ou la Documentation.	< 4 Jours ouvrables

5. **SUPPORT PREMIUM**

5.1. **Caractéristiques du Support premium.**

Le Support premium inclut toutes les caractéristiques du Support avancé, plus les caractéristiques supplémentaires suivantes que le Fournisseur de services met généralement à la disposition de sa clientèle bénéficiant du Support premium, soit :

- Assistance à l'installation en dehors des Heures ouvrables en semaine, offrant la flexibilité de planifier les installations et Mises à jour de logiciels en dehors des Heures ouvrables régulières en semaine pour minimiser les perturbations des opérations du Client
- Support multi-sites garantissant une assistance cohérente et centralisée sur les différents emplacements du Client
- Objectif de Délai de réponse initiale amélioré tel que détaillé à l'article 5.2

5.2. Classification de la gravité et objectifs des Conditions de services de support.

Les Problèmes sont classifiés selon la gravité de l'impact sur l'utilisation du Logiciel, conformément au tableau ci-dessous. Tous les différends concernant la classification de la gravité seront résolus par le Fournisseur de services à sa seule discrétion.

Objectifs pour les Conditions de services de support premium

Gravité	Impact	Délai de réponse initiale
Critique pour l'entreprise	Le système de production est en panne, impactant toutes les applications et systèmes d'affaires associés. Aucune Solution de contournement n'existe.	< 2 Heures ouvrables (via téléphone ou Portail du support client)
Impact majeur sur le service	Les performances du système de production sont dégradées, mais opérationnelles; le Problème affecte des fonctions essentielles et aucune Solution de contournement n'existe; ou le Problème bloque des tests ou livrables de systèmes critiques.	< 4 Heures ouvrables
Impact mineur sur le service	Le Problème affecte des fonctions non essentielles ou une Solution de contournement existe; le Problème impacte les performances du système mais ne prévient pas la fonctionnalité de base.	< 1 Jour ouvrable
Problème général	Questions générales sur le produit concernant le développement, les Problèmes de fonctionnalités ou la Documentation.	< 2 Jours ouvrables

6. SUPPORT ENTREPRISE

6.1. Caractéristiques du Support entreprise.

Le Support entreprise inclut toutes les caractéristiques du Support premium, plus les caractéristiques supplémentaires suivantes que le Fournisseur de services met généralement à la disposition de sa clientèle bénéficiant du Support entreprise, soit :

- Assistance à l'installation en dehors des Heures ouvrables disponible 24/7, offrant une flexibilité maximale pour planifier les installations et Mises à jour logicielles à tout moment, y compris en soirée et le week-end

- Assistance au déplacement des serveurs - un déplacement de serveur pris en charge par un dédié aux mises à niveau, garantissant des transitions fluides alignées avec les meilleures pratiques
- Gestionnaire de compte technique (TAM) offrant un soutien dédié au sein de l'organisation du Fournisseur de services
- Revue de statut trimestrielle offrant des bilans d'analyse et des revues de statut pour aider à optimiser les performances et planifier à l'avance
- Profil technique personnalisé adapté à l'environnement système unique du Client pour une livraison de support plus rapide et plus précise
- Analyse de performance fournissant une analyse approfondie pour identifier les opportunités d'optimisation et maximiser le retour sur investissement
- Objectif de Délai de réponse initiale prioritaire tel que détaillé à l'article 6.2

6.2. Classification de la gravité et objectifs des conditions de services de support.

Les Problèmes sont classifiés selon la gravité de l'impact sur l'utilisation du Logiciel, conformément au tableau ci-dessous. Tous les différends concernant la classification de la gravité seront résolus par le Fournisseur de services à sa seule discrétion.

Objectifs pour les Conditions de services de support entreprise

Gravité	Impact	Délai de réponse initiale
Critique pour l'entreprise	Le système de production est en panne, impactant toutes les applications et systèmes d'affaires associés. Aucune Solution de contournement n'existe.	< 1 Heure ouvrable (via téléphone ou Portail du support client)
Impact majeur sur le service	Les performances du système de production sont dégradées, mais opérationnelles ; le Problème affecte des fonctions essentielles et aucune Solution de contournement n'existe; ou le Problème bloque des tests ou livrables de systèmes critiques.	< 2 Heures ouvrables
Impact mineur sur le service	Le Problème affecte des fonctions non essentielles ou une Solution de contournement existe; le Problème impacte les performances du système mais ne prévient pas la fonctionnalité de base.	< 4 Heures ouvrables
Problème général	Questions générales sur le produit concernant le développement, les Problèmes de fonctionnalités ou la Documentation.	< 1 Jour ouvrable

7. SERVICES PROFESSIONNELS SUPPLÉMENTAIRES.

Toute formation ainsi que tout autre service non explicitement inclus dans le Niveau de support ne sont pas fournis dans le cadre du Support et nécessiteront un énoncé des travaux convenu mutuellement.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 8.1. **Contact pour le Support.** Toutes les communications relatives au Support seront supervisées, coordonnées et entreprises par un maximum de deux (2) personnes contact désignées par quart de travail du Client qui feront office de point de contact entre le Client et le Fournisseur de services. Chaque personne contact doit posséder ou, aux frais du Client, acquérir l'expertise et la formation nécessaires pour diagnostiquer et résoudre les Problèmes avec l'orientation du Fournisseur de services.
- 8.2. **Procédures pré-appel.** Avant de demander du Support au Fournisseur de services, le Client doit se conformer à toutes les procédures d'exploitation et de dépannage publiées pour le Logiciel. Si ces efforts ne parviennent pas à éliminer le Problème, le Client doit alors rapidement notifier le Fournisseur de services du Problème. Le Client doit confirmer que les conditions suivantes sont rencontrées avant de contacter le Fournisseur de services pour le Support:
- 8.2.1. **Reproduction.** Si possible, la situation à l'origine du Problème est reproductible dans un seul Logiciel pris en charge;
 - 8.2.2. **Représentant de Support.** La personne contact du Client a les connaissances techniques concernant le Logiciel, tout autre système logiciel ou matériel impliqué, et sur les faits et circonstances entourant le Problème;
 - 8.2.3. **Accès.** L'ensemble du système, y compris tous les logiciels et les équipements, est accessible par la personne contact du Client sans restriction pendant toute communication avec le personnel de support du Fournisseur de services;
 - 8.2.4. **Disponibilité.** Si demandé et requis, le Client doit mettre à disposition du Fournisseur de services un représentant technique pendant les heures de couverture du Support pour tous les Problèmes. Le Fournisseur de services se réserve le droit de suspendre tout travail relatif à des Problèmes pendant les périodes pour lesquelles le Client ne fournit pas d'accès à un représentant technique ou aux données demandées pour continuer à travailler sur le Problème.
- 8.3. **Connexion à distance.** Si approprié, le Client coopérera avec le Fournisseur de services pour permettre au Fournisseur de services de réaliser des services de Support via une connexion à distance utilisant un logiciel de contrôle à distance standard et commercialement disponible. Le Client sera seul responsable de l'instauration et du maintien des mesures de sécurité appropriées pour protéger les systèmes et données du Client.
- 8.4. **Nouvelles versions.** Le Client reconnaît et accepte que les Nouvelles versions du Logiciel fournies par le Fournisseur de services conformément à ces Conditions de services de support puissent, à la discrétion du Fournisseur de services, nécessiter une formation supplémentaire du personnel du Client. Cette formation sera effectuée conformément à l'article 7.
- 8.5. **Exclusion de garantie.** Le Fournisseur de services ne sera pas responsable de fournir du Support, des Mises à jour, ou tout autre support dans la mesure où les Problèmes surviennent parce que le Client (i) utilise incorrectement ou de façon inappropriée, configure incorrectement, altère ou endommage le Logiciel; (ii) utilise le Logiciel avec tout équipement

ou logiciel non recommandé par le Fournisseur de services; (iii) utilise le Logiciel dans un lieu non autorisé; (iv) ne parvient pas à installer une Mise à jour du Logiciel si cette Mise à jour aurait résolu le Problème; ou (v) utilise autrement le Logiciel d'une manière non conforme au Contrat.

9. LIMITES DES SERVICES DE SUPPORT

9.1. **Problèmes de non-conformité.** Si le Client notifie le Fournisseur de services d'un Problème et que le Fournisseur de services détermine correctement que le Problème est dû à une utilisation incorrecte ou inappropriée du Logiciel par le Client ou à un non-respect des conditions prévues aux Conditions de services de support ou au Contrat (plutôt qu'à un Problème avec le Logiciel), la résolution de ce Problème n'est pas couverte par le Support. Cependant, le Fournisseur de services peut fournir des services de consultation pour corriger le Problème conformément à l'article 7.

9.2. **Période de Support pour les Nouvelles versions.** Le Fournisseur de services soutiendra la version actuelle du Logiciel et les deux (2) Nouvelles versions mineures immédiatement précédentes du Logiciel au sein de la même série de Nouvelles versions majeures. Par exemple, si la version actuelle est 3.5, le Fournisseur de services prendra en charge les versions 3.5, 3.4 et 3.3. Lorsque le Fournisseur de services publie une Nouvelle version majeure, le Client doit effectuer une mise à niveau vers cette Nouvelle version majeure dans les douze (12) mois suivant sa disponibilité générale. Le Fournisseur de services fournira un préavis raisonnable d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant d'interrompre le support pour toute version majeure antérieure. Le Fournisseur de services n'aura aucune obligation de fournir du Support pour toute version du Logiciel plus ancienne que les deux (2) versions mineures immédiatement précédentes de la version actuelle au sein de la série de Nouvelles versions majeures prises en charge. Les autres versions du Logiciel ne seront pas prises en charge sauf accord contraire écrit entre le Fournisseur de services et le Client. Pour éviter tout doute, cette limitation de support de version s'applique à tous les Niveaux de support définis dans les présentes Conditions de services de support.

9.3. **Produits tiers.** Le Support ne couvre pas le fonctionnement ou l'utilisation d'équipement ou de logiciel tiers ou du Logiciel modifié par une partie autre que le Fournisseur de services ou utilisé de toute manière en violation du Contrat ou non conforme à la Documentation.

9.4. **Données.** Le Client est encouragé à sauvegarder fréquemment ses données et à le faire toujours avant d'installer une Mise à jour. Le Fournisseur de services ne sera pas responsable de la perte ou de l'endommagement des données du Client, quelle qu'en soit la cause.

10. GARANTIE

Le Fournisseur de services garantit que tous les services effectués en vertu de ces Conditions de services de support seront réalisés de manière professionnelle et soignée.

SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS CES CONDITIONS DE SERVICES DE SUPPORT, LE FOURNISSEUR DE SERVICES NE DONNE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES EXPRESSES OU IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.