



ADDENDA RELATIF AUX NIVEAUX DE SUPPORT

Cet addenda relatif aux niveaux de support (l'« **Addenda** ») établit les termes et conditions en vertu desquels Devolutions (« **Devolutions** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») accepte de fournir un service de soutien à ses clients (les « **Clients** », « **vous** », « **votre** » ou « **vos** ») en lien avec leur utilisation de nos produits et services. Le niveau de support offert et la priorité de traitement accordée à votre requête variera en fonction du type de licence ou d'abonnement acheté, le plan de support sélectionné (le cas échéant) et le niveau de sévérité de votre requête.

Plans de support

Le tableau qui suit résume les différents plans de support offerts que nous offrons en lien avec nos produits et services, chacun de ces plans prévoyant un niveau spécifique de support et d'assistance :

		Plan Standard	Plan Prioritaire	Plan Premium
Documentation en ligne ¹		✓	✓	✓
Forums en ligne ²		✓	✓	✓
Support par courriel ³			✓	✓
Support par téléphone ³				✓
Heures de disponibilité ⁴ (Courriel)			Lundi au Vendredi 7:00 à 22:00 (Heure de l'Est – UTC-5)	Lundi au Vendredi 7:00 à 22:00 (Heure de l'Est – UTC-5)
Heures de disponibilité ⁴ (Téléphone)			Lundi au Vendredi 7:30 à 18:00 (Heure de l'Est – UTC-5)	Lundi au Vendredi 7:30 à 22:00 Samedi 7:30 à 18:00 (Heure de l'Est – UTC-5)
Temps de réponse initial ⁵	N1	2 jours ouvrables	12 heures	4 heures
	N2	2 jours ouvrables	12 heures	4 heures
	N3	2 jours ouvrables	1 jour ouvrable	12 heures
	N4	2 jours ouvrables	1 jour ouvrable	12 heures
	N5	2 jours ouvrables	1 jour ouvrable	1 jour ouvrable
Accès au support		Tous	Administrateur(s) du produit associé à un Plan Prioritaire	Administrateur(s) du produit associé à un Plan Premium
Produits couverts		Tous les produits	RDM – Entreprise Devolutions Server Wayk Bastion Devolutions Password Hub Business	RDM – Entreprise Devolutions Server Wayk Bastion Devolutions Password Hub Business



1 Documentation en ligne – Pour accéder à notre documentation en ligne (accessible 24/7), veuillez consulter les liens suivants:

- Remote Desktop Manager: <https://help.remotedesktopmanager.com/fr/>
- Devolutions Server: <https://helpserver.devolutions.net/fr/>
- Wayk Bastion: <https://docs.devolutions.net/>
- Devolutions Cloud: <https://helpcloud.devolutions.net/fr/>
- Devolutions Password Hub: <https://helphub.devolutions.net/fr/>

2 Forums en ligne – Accessible 24/7 à <https://forum.devolutions.net>

3 Support par courriel / téléphone – Notre équipe de support technique peut être contactée aux coordonnées suivantes :

Français/Anglais ticket@devolutions.net (courriel)
+1 844 463.0419 (téléphone)

Nos autres coordonnées peuvent être trouvées au lien suivant : <https://devolutions.net/contact>.

4 Heures de disponibilité – Sauf lors des jours fériés et congés statutaires applicables dans la province de Québec, Canada

5 Temps de réponse initial – Description des niveaux de sévérité

- Niveau 1: Panne ou dysfonction majeure du produit ou du service affectant les opérations de l'entreprise et un nombre élevé de personnes
- Niveau 2: Dégradation importante de la performance ou du fonctionnement du produit ou du service
- Niveau 3: Problème ayant un impact modéré sur les opérations de l'entreprise
- Niveau 4: Problème ayant un impact mineur ou limité sur les opérations de l'entreprise
- Niveau 5: Question portant sur l'utilisation normale du produit ou du service

Le « Temps de réponse initial » réfère à la période de temps entre le moment auquel nous recevons votre demande de support et le moment auquel nous débutons son traitement, et ne fait pas référence au temps dans lequel votre demande sera entièrement traitée et résolue.

Notez que le Temps de réponse initial et les niveaux de sévérité ne s'appliquent pas aux environnements de test ou hors production.

Exclusions

Les plans de support n'incluent pas les services et ne couvrent pas les situations décrit(e)s ci-dessous:

- Formation des Clients ou des utilisateurs relativement à l'utilisation des produits Devolutions;
- Consultation d'affaire approfondie ou développement de processus;
- Migration de données, incluant sans limitation:
 - La conversion, le nettoyage et le traitement des données
 - L'importation ou le transfert de données de produits tiers vers les produits Devolutions
 - Le déplacement des produits Devolutions ou des données qu'ils contiennent vers d'autres machines ou environnements.
- Support pour tous les produits Devolutions gratuits;
- Installation et configuration de nos produits en haute disponibilité/charges balancées;



- Implantation et/ou configuration des serveurs pour héberger les produits Devolutions, incluant sans limitation l'installation de Windows Servers, Windows Server Hotfixes, .Net Framework, MS Internet Information Server (IIS) et SQL Server;
- Mise en place et/ou configuration d'une haute disponibilité ou d'un système d'écriture miroir pour les bases de données SQL (tels que les groupes de disponibilité *Always On*);
- Assister à la restauration des produits Devolutions lorsqu'une copie de sauvegarde est incomplète, inopérante ou inutilisable Aider à la restauration du produit Devolutions lorsqu'une sauvegarde est jugée incomplète, inopérante ou inutilisable;
- Défaillances causées par le défaut du Client d'opérer le produit ou service conformément à notre documentation ou de mettre en œuvre les recommandations, solutions ou mises à jour fournies ou émises par Devolutions;
- Défaillances ou bogues corrigés par une mise à jour fournie ou émise par Devolutions;
- Perte ou corruption de données causée par une erreur d'utilisation du produit ou service;
- Inaccessibilité des données occasionnée par la perte d'un mot de passe ou d'une clé de chiffrement permettant d'accéder à un système configuré par le Client ou ses utilisateurs;
- Défaillances ou erreurs causés par un usage anormal, illégal, négligent ou inapproprié du produit ou service, toute modification non autorisée du produit ou toute autre cause hors de notre contrôle raisonnable;
- Toutes demandes de nature plus élargie ou très techniques, telles que les meilleures pratiques en matière d'organisation d'une infrastructure Active Directory ou relatives à l'intégration ou le développement d'un produit;
- Utilisation de nos produits ou services en combinaison avec des applications, technologies ou équipements incompatibles, désuets ou non supportés;
- Assistance en cas de virus ou vers informatique ou tout autre programme malveillant affectant l'opération du produit ou service;
- Assistance en lien avec tout pare-feu ou logiciel anti-virus empêchant nos produits ou services d'accéder à internet;
- Assistance en cas de défaillances ou lacunes des systèmes, équipements informatiques, réseaux ou autres logiciels utilisés par le Client ou ses utilisateurs;
- Récupération de système ou transfert de données suivant la mise à niveau ou le remplacement de serveurs ou disques durs, etc.;
- Assistance en cas de défaillances ou erreurs identifiées dans la version Beta d'un produit ou service; et
- Création de rapports et de requêtes.

Dans la mesure où une demande de support est effectuée par le Client ou ses utilisateurs en lien avec l'une ou l'autre des situations identifiées ci-dessus, Devolutions pourra accepter à sa seule discrétion de fournir le support demandé moyennant le paiement par le Client de frais et coûts additionnels convenus avec Nous (habituellement sur la base d'un taux horaire – voir les termes applicables ci-dessous). Si une demande de support est traitée de façon normale en vertu du plan de soutien applicable et qu'il est ultérieurement établi que cette demande découle en fait d'une situation énumérée dans la liste ci-dessus, le Client sera alors avisé en conséquence et sera responsable de payer les services professionnels requis afin de corriger la situation.

Dans le cas où le Client ou utilisateur utilise une ancienne version de notre produit ou service, celui-ci pourra être requis de le mettre à jour ou d'installer sa dernière version avant que nous procédions au traitement de sa demande.

Standard de performance

Devolutions représente et garantit que les services de support à la clientèle seront exécutés de façon professionnelle et conforme aux pratiques de l'industrie. Dans la mesure où Devolutions fait défaut de respecter cette garantie et que le Client notifie Devolutions dans un délai de 60 jours suivant l'exécution du service, Devolutions pourra alors, à sa seule discrétion, ré-exécuter le service en question ou rembourser au Client le prix acquitté par ce dernier en lien avec ce service, le cas échéant. Ces mesures constituent les seuls recours du Client et la seule responsabilité de Devolutions en cas de violation de cette garantie de performance.

Traitement des demandes

Nous effectuerons les efforts commercialement raisonnables afin de répondre à vos demandes de support admissibles à l'intérieur des délais mentionnés dans le tableau ci-dessus. Vous reconnaissez et convenez que le temps de traitement de votre demande pourra varier en fonction de la complexité et du volume des demandes de support reçues et traitées concurremment



par notre équipe support, et nous ne pouvons garantir que votre demande pourra être traitée à l'intérieur d'un délai précis. Vous reconnaissez et convenez également que vos demandes de support pourront être traitées en tout ou en partie par l'entremise de consultants externes ou de sous-traitants.

Utilisation excessive de nos services de support

Dans le cas où le Client ou ses utilisateurs utilisent nos services de support de façon excessive ou démontrent une profonde méconnaissance de la façon d'utiliser nos produits au sein de leur environnement, il se pourrait que nous ne soyons pas en mesure de répondre à leurs demandes à l'intérieur des délais applicables. Nous pourrions également exiger que le Client et ses utilisateurs reçoivent une formation (aux frais du Client) avant d'accéder aux services d'assistance offerts par notre équipe support. Devolutions se réserve le droit de refuser l'accès à ses services de support si le Client fait défaut de se présenter à une session de support planifiée à plus de deux reprises.

Obligations du Client

Le Client et ses utilisateurs doivent fournir leur coopération et leur assistance à Devolutions dans l'exécution des services de support demandés. Telle coopération et assistance pourra inclure (sans limitation) la transmission en temps opportun des informations demandées par Devolutions et l'accès à distance à l'environnement informatique du Client pour identifier, retracer ou reproduire le problème. Les Clients et ses utilisateurs sont également responsables de mettre à jour leur équipement informatique et leurs logiciels afin de permettre une opération adéquate de nos produits.

Accès aux données ou à l'environnement du Client

Dans la mesure où vous nous permettez d'importer vos données ou d'accéder à distance à votre environnement à des fins d'enquête, de reproduction ou de résolution de votre problème, vous êtes réputé nous autoriser à accéder à ces données et environnements à ces fins limitées. Bien que des mesures organisationnelles et techniques appropriées seront déployées pour maintenir l'intégrité, la confidentialité et la sécurité de vos systèmes et de vos données pendant le traitement de votre demande, nous ne garantissons pas leur disponibilité ou leur intégrité et nous ne garantissons pas que le processus sera exempt d'erreurs ou de risques. Vous assumez tous les risques de perte, de dommage ou d'exposition résultant de ce processus et nous n'assumons aucune responsabilité à cet égard (sauf en cas de grossière négligence de notre part). Vous êtes également responsable de conserver des copies de sauvegarde de vos données auxquelles nous avons accès ou que nous avons importées. Toutes les données importées seront rapidement détruites après la résolution de votre problème, sous la supervision d'un membre de notre équipe de sécurité. Une confirmation de cette destruction peut être fournie sur demande.

Services de consultation ou de formation

Tous les services de consultation et de formation qui ne sont pas couverts par un plan de support applicable peuvent être achetés à l'avance sur une base horaire. Toute session de formation ou de consultation doit être demandée ou planifiée minimalement cinq (5) jours ouvrables à l'avance et ne peut excéder une durée de 90 minutes. Les heures de formation ou de consultation qui ne sont pas utilisées à l'intérieur d'une période de douze (12) mois après leur achat seront perdues.

Exclusions

DEVOLUTIONS SE DÉGAGE EXPRESSÉMENT DE TOUTES AUTRES GARANTIES, EXPLICITES OU IMPLICITES (QUE CELLES-CI DÉCOULENT DES LOIS EN VIGUEUR, DU DROIT COMMUN, DES COUTUMES, DE L'USAGE OU AUTREMENT) EN LIEN AVEC LES SERVICES DE SUPPORT À LA CLIENTÈLE OFFERTS OU EXÉCUTÉS POUR LE CLIENT ET SES UTILISATEURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE EST ADDITIONNELLE ET NE REMPLACE AUCUNEMENT LES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITÉ PRÉVUES DANS LES AUTRES CONVENTIONS INTERVENUES ENTRE DEVOLUTIONS ET LE CLIENT RELATIVEMENT À NOS PRODUITS ET SERVICES.

Amendements

Devolutions se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour cet Addenda de temps à autre (y compris, sans limitation, la portée de ses plans de support et les services offerts) en publiant une version modifiée de celui-ci sur son site Web.