

ADDENDUM RELATIF AUX SERVICES DE SUPPORT

Cet Addendum relatif aux services de support (l'« **Addendum** ») énonce les modalités selon lesquelles Devolutions s'engage à fournir au Client des services de support liés à l'utilisation de ses Produits logiciels. Le présent Addendum fait partie intégrante de la Convention de licence logicielle et d'abonnement (la « **Convention** ») intervenue entre les parties, et y est incorporé par référence. Sauf disposition contraire prévue au présent Addendum, tous les termes débutant par une majuscule ont la définition qui leur est attribuée dans la Convention.

1. Services de support

1.1 Plans de soutien

Le niveau de support offert, ainsi que la priorité accordée aux demandes formulées par le Client, varient en fonction du plan de soutien sélectionné ou acheté par ce dernier (chacun étant désigné comme un « Plan de soutien »), et du niveau de gravité du problème signalé.

Le tableau ci-dessous répertorie les différents Plans de soutien offerts par Devolutions, chaque plan définissant une portée distincte de l'assistance à la clientèle et du soutien technique.

	Plan Standard	Plan Prioritaire	Plan Premium
Accès 24/7 au Forum communautaire, Base de connaissances et Devolutions Academy	✓	✓	✓
Support sur le Forum en ligne Lun-Ven 7:30am-6:00pm (Heure de l'Est – UTC -5) (Français / Anglais / Allemand)	✓	✓	✓
Support par Courriel Lun-Ven 7:30am-6:00pm (Heure de l'Est – UTC -5) (Français / Anglais / Allemand)	✓	✓	✓
Support par Clavardage en direct Lun-Ven 7:30am-6:00pm (Eastern Time – UTC -5) (Français / Anglais)	✓	✓	✓
Support par téléphone (1 844.463.0419) Lun-Ven 7:30am-6:00pm (Eastern Time – UTC -5) (Français / Anglais)		✓	✓
Support 24/7 par Courriel & sur le Forum en ligne			✓
Accès VIP 24/7 au Portail Client			✓
Accès direct à un canal de support dédié via Slack ou Teams			✓
Gestionnaire de la réussite client dédié			✓
Services professionnels (services de consultation, conseils de sécurité et formation, 6 heures / an)			✓

		Plan Standard		Plan Prioritaire		Plan Premium	
Accès au support		Administrateurs du produit		Administrateurs du produit		Tous les Utilisateurs	
Temps de réponse initial par Courriel et sur le Forum	Niveaux de sévérité	Lundi-Vendredi	Samedi-Dimanche	Lundi-Vendredi	Samedi-Dimanche	Lundi-Vendredi	Samedi-Dimanche
Veuillez vous référer au tableau ci-dessous à la Section 2 pour une description de chaque niveau de sévérité	Critique	48h	N/A	6h	N/A	4h	4h
	Élevé	48h	N/A	12h	N/A	4h	8h
	Modéré	48h	N/A	Jour ouvrable suivant	N/A	8h	Jour suivant
	Faible	48h	N/A	Jour ouvrable suivant	N/A	Jour suivant	Jour ouvrable suivant

1.2 Temps de réponse initial

Le temps de réponse initial pour les demandes de support par courriel et sur le forum en ligne réfère au délai écoulé entre la réception d'une demande de support par Devolutions et le début de son traitement. Cela ne représente pas le temps à l'intérieur duquel la demande sera entièrement traitée et résolue. Pour les plans Standard et Prioritaire, les demandes de support soumises la fin de semaine sont considérées comme étant reçues le lundi suivant. Les engagements en matière de Temps de réponse et les classifications par niveau de sévérité ne s'appliquent pas aux problèmes survenant dans des environnements de test, intermédiaires, ou autres environnements hors production.

Veuillez noter que les équipes de développement et de génie logiciel de Devolutions travaillent du lundi au vendredi, de 9h à 17h (heure normale de l'Est). Si une demande nécessite une expertise technique dépassant le cadre de l'assistance à la clientèle de base, il se peut qu'un délai supplémentaire soit nécessaire pour résoudre le problème.

Le tableau ci-dessous illustre la manière dont Devolutions priorise et alloue les ressources d'assistance en fonction de la portée et de la gravité des problèmes signalés.

		IMPACT SUR L'ENTREPRISE		
		SYSTÈME ENTIER Toute l'entreprise, unité ou département	PLUSIEURS UTILISATEURS Nombre modéré d'utilisateurs	UTILISATEUR SEUL Un seul utilisateur
S É V É R I T É	ÉLEVÉ : Dégradation significative des performances ou des fonctionnalités, empêchant les utilisateurs d'effectuer des opérations commerciales essentielles. Aucune solution de contournement ou alternative viable n'est disponible.	<u>CRITIQUE</u>	<u>ÉLEVÉ</u>	<u>MODÉRÉ</u>
	MODÉRÉ : Problèmes qui affectent des fonctions spécifiques ou réduisent notablement la productivité, mais pour lesquels une solution de contournement ou temporaire est disponible afin d'atténuer l'impact.	<u>ÉLEVÉ</u>	<u>MODÉRÉ</u>	<u>FAIBLE</u>
	FAIBLE : Problèmes mineurs ayant un impact limité sur les opérations commerciales ou n'affectant pas de manière significative la productivité, ne nécessitant pas nécessairement une résolution immédiate.	<u>MODÉRÉ</u>	<u>FAIBLE</u>	<u>FAIBLE</u>

1.3 Traitement des demandes de Services de support

Devolutions déploiera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux demandes de service de support admissibles à l'intérieur du délai de réponse initial applicable indiqué au tableau ci-dessus. Le Client reconnaît et accepte que le temps nécessaire pour traiter et résoudre une demande puisse varier en fonction de sa complexité et du volume de demandes d'assistance traitées à un moment donné. Devolutions ne peut garantir que toute demande sera résolue dans un délai spécifique.

Si le Client ou ses Utilisateurs utilisent une version obsolète des Produits logiciels de Devolutions, ils peuvent être tenus de la mettre à niveau vers la dernière version avant que leur demande d'assistance puisse être traitée. De même, dans l'éventualité où le Client ou ses Utilisateurs ne possèdent pas les connaissances techniques nécessaires pour utiliser efficacement les Produits logiciels dans leur environnement, Devolutions se réserve le droit de demander que ceux-ci suivent une formation appropriée, aux frais du Client, comme condition préalable à la poursuite de l'assistance à la clientèle.

Le Client reconnaît et accepte également que Devolutions puisse faire appel à des consultants ou sous-traitants tiers qualifiés pour l'assister, en tout ou en partie, dans la prestation des Services de support, étant entendu que Devolutions demeure entièrement responsable de la prestation de ces services, conformément aux dispositions du présent Addendum et de la Convention.

1.4 Services exclus

Les Plans de soutien n'incluent pas les services et ne couvrent pas les situations décrits ci-dessous :

- **Formation des Utilisateurs** : formation personnalisée ou privée des Clients ou de ses Utilisateurs sur le Produit logiciel, sauf pour les utilisateurs du Plan Premium.
- **Consultation d'affaires** : consultation d'affaires approfondie ou assistance dans le développement de processus opérationnels, sauf pour les utilisateurs du Plan Premium.
- **Configurations de déploiement avancées** : installation et configuration de nos Produits logiciels en haute disponibilité ou en répartition de charge, sauf pour les utilisateurs du Plan Premium.
- **Opérations de migration** : tâches liées à la migration, y compris, mais sans s'y limiter :
 - Conversion, nettoyage ou traitement des données;
 - Importation de données provenant de produits tiers vers les applications de Devolutions;
 - Transfert de Produits logiciels ou de données entre des machines, des serveurs ou des environnements.
- **Configuration de l'infrastructure serveur** : mise en place ou configuration des serveurs nécessaires pour héberger les Produits logiciels. Ceci comprend, sans s'y limiter :
 - Installation ou configuration de Windows Server, des correctifs de Windows Server, .NET Framework, MS Internet Information Server (IIS), et SQL Server;
 - Mise en place ou configuration de solutions de haute disponibilité ou de mise en miroir pour les bases de données SQL (telles que les groupes de disponibilité *Always On*).
- **Échecs de restauration de sauvegardes** : assistance à la restauration du Logiciel auto-hébergé dans les cas où une copie de sauvegarde est incomplète, corrompue ou inutilisable pour toute autre raison.
- **Utilisation erronée ou non-conformité du Client** : anomalies ou défaillances résultant du défaut par le Client d'opérer le Produit logiciel conformément à la Documentation, ou de mettre en œuvre les solutions, mises à jour ou meilleures pratiques recommandées par Devolutions.
- **Versions obsolètes** : défaillances ou bogues ayant déjà été corrigés par une Mise à niveau rendue disponible par Devolutions.

- **Perte de données relevant de l'Utilisateur** : perte ou corruption de données causées par une utilisation inappropriée ou incorrecte du Produit logiciel par le Client ou ses Utilisateurs.
- **Perte des identifiants d'accès** : non-disponibilité des données occasionnée par la perte ou la mauvaise gestion des mots de passe ou clés de chiffrement configurés par le Client ou ses Utilisateurs.
- **Utilisation erronée ou modifications non autorisées** : défaillances, défauts ou pannes causés par une utilisation abusive, négligente ou inappropriée, des activités illégales, des modifications non autorisées des Produits logiciels ou par toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de Devolutions.
- **Demandes hautement techniques ou spécialisées** : consultations approfondies ou hautement techniques, telles que de meilleures pratiques pour la configuration d'une infrastructure *Active Directory*, les intégrations de produits personnalisés ou l'assistance liée au développement.
- **Environnements tiers incompatibles** : problèmes résultant de l'utilisation des Produits logiciels de Devolutions en combinaison avec des applications, technologies ou de l'équipement tiers incompatibles, obsolètes ou non supportés.
- **Défauts dus à des maliciels** : assistance en cas de virus ou de vers informatiques, ou toute autre forme de logiciel malveillant affectant le fonctionnement des Produits logiciels de Devolutions.
- **Interférence avec la sécurité du réseau** : assistance en lien avec la configuration de pare-feux, logiciels antivirus ou tout autre outil de sécurité empêchant les Produits logiciels de Devolutions d'accéder à Internet.
- **Défaillances de systèmes tiers** : anomalies ou défaillances causées par les systèmes, l'équipement, l'infrastructure réseau ou les logiciels tiers du Client ou des Utilisateurs.
- **Récupération ou migration du système** : assistance à la restauration du système ou au transfert des données en cas de mises à niveau de serveurs, de remplacement d'équipements, de pannes de disque dur ou de tout autre événement similaire.
- **Rapports et requêtes personnalisés** : création ou personnalisation de rapports, de requêtes ou d'extraits de données.

Si le Client ou ses Utilisateurs soumettent une demande de support concernant l'un des services ou des situations exclus mentionnés ci-dessus, Devolutions peut, à sa seule discrétion, accepter de fournir ces services de support, à condition que le Client accepte les frais et charges supplémentaires applicables (généralement facturés à l'heure — voir les détails ci-dessous).

Si un problème fait initialement l'objet d'un examen dans le cadre des conditions de support usuelles et qu'il s'avère par la suite résulter d'une cause exclue, Devolutions en informera le Client. Dans de tels cas, le Client sera responsable de l'achat des Services professionnels nécessaires pour le traitement et la résolution du problème.

1.5 Utilisation excessive de nos Services de support

Si Devolutions détermine, à sa seule discrétion, que le Client ou ses Utilisateurs font un usage excessif des Services de support, notamment, sans s'y limiter, par la soumission répétée de demandes non-fondées ou classées à tort comme prioritaires ou urgentes, ou par l'absence à plus de deux (2) séances de support planifiées, Devolutions se réserve le droit de : (i) limiter ou restreindre le nombre de demandes de support pouvant être soumises ou traitées par le Client; et/ou (ii) réduire la priorité accordée aux futures demandes de support du Client. Par ailleurs, Devolutions se réserve le droit de suspendre ou refuser de fournir les Services de support dans les cas où le Client ou l'un de ses Utilisateurs adopte un comportement inapproprié, agressif, abusif ou non-professionnel envers les agents de support de Devolutions, y compris le harcèlement écrit ou verbal, les menaces ou les comportements irrespectueux.

2. Services professionnels

Les Services professionnels sont fournis exclusivement à distance et sont limités à un maximum de six (6) heures par an, réparties en trois (3) sessions d'au plus 120 minutes chacune. Les heures non utilisées ne peuvent être reportées et expirent à la fin de

chaque période annuelle. Les sessions de consultation doivent être demandées ou planifiées au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance. Les Services professionnels qui ne sont pas couverts par un plan de soutien applicable peuvent être achetés à l'avance sur une base horaire. Les heures achetées qui ne sont pas utilisées dans un délai de douze (12) mois seront perdues.

3. Standard de performance

Devolutions reconnaît et garantit que les Services de support ainsi que les Services professionnels seront fournis professionnellement et dans les règles de l'art, conformément aux standards de l'industrie. Dans les cas où Devolutions ne respecte pas ce standard, suivant un avis écrit du Client dans un délai de soixante (60) jours suivant la prestation concernée, Devolutions pourra, à sa seule discrétion : (i) réexécuter les services non-conformes; ou (ii) rembourser la partie des Frais payés pour ces services. Les recours prévus à la présente section constituent le seul et unique recours du Client, ainsi que l'entière responsabilité de Devolutions en cas de violation de cette garantie de performance, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle.

4. Coopération du Client

Le Client et ses Utilisateurs doivent coopérer en temps opportun et fournir une assistance raisonnable à Devolutions dans son exécution des Services de support ou des Services professionnels. Telle coopération pourra inclure, sans s'y limiter, la transmission d'informations exactes et complètes, répondre rapidement aux demandes de renseignements ainsi que l'octroi d'accès à distance aux systèmes ou à l'environnement du Client lorsque nécessaire pour identifier, reproduire ou résoudre le problème signalé.

5. Accès aux Données ou aux Systèmes du Client

Lorsque Devolutions doit accéder ou traiter les Données client dans le cadre de la prestation de Services de support ou de Services professionnels, ou accéder à distance aux systèmes du Client dans le but d'enquêter, de reproduire ou de résoudre un problème d'assistance, le Client accorde à Devolutions un droit limité et non exclusif d'accéder, d'utiliser, de traiter, de stocker, de copier et de récupérer ces Données client, dans le seul but de fournir ces services, de résoudre des problèmes liés à l'assistance ou d'exécuter les instructions expresses du Client.

Devolutions mettra en œuvre et maintiendra des mesures de protection organisationnelles, physiques et techniques appropriées, conformes aux normes de l'industrie, afin de protéger la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des Données client dans de telles circonstances. Ces mesures de protection comprennent, sans s'y limiter, des mesures visant à empêcher l'accès, l'utilisation, la modification, la suppression ou la divulgation non autorisés des Données client par le personnel de Devolutions, sauf si cela est nécessaire pour fournir les services demandés ou résoudre des problèmes techniques, ou si le Client l'autorise expressément par écrit. Lorsque ces données comprennent des Données personnelles, leur traitement par Devolutions est régi par les conditions de l'Addendum relatif au traitement des données (ATD), lequel est intégré par référence au présent Addendum.

Nonobstant ce qui précède, Devolutions ne garantit pas la disponibilité, l'intégrité ou le fonctionnement ininterrompu de l'environnement du Client lors de l'accès aux Données ou aux Systèmes du Client, et ne garantit pas que cet accès sera exempt d'erreurs ou sans risque. Le Client assume tous les risques de perte de données, de perturbation du système ou d'exposition non autorisée résultant d'un tel accès, sauf dans la mesure où cela est causé par une négligence grave ou une faute intentionnelle de Devolutions.

Si l'intervention de Devolutions concerne un Logiciel auto-hébergé, le Client est seul responsable de la conservation de copies de sauvegarde complètes et à jour de toutes les Données client auxquelles Devolutions pourrait accéder, importer ou traiter de toute autre manière dans de telles circonstances. Sauf entente écrite contraire, toutes les Données client importées ou consultées à des fins d'assistance seront supprimées de manière sécurisée dès la résolution du problème, sous la supervision d'un membre de l'équipe de sécurité de Devolutions. Une confirmation écrite de cette suppression peut être fournie à la demande du Client.

6. Exclusions de garanties

LES SERVICES DE SUPPORT ET LES SERVICES PROFESSIONNELS FOURNIS PAR DEVOLUTIONS SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « TELS QUE DISPONIBLES ». DEVOLUTIONS NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION ET N'OFFRE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON OU QUE LES SERVICES DE



SUPPORT RÉPONDRONT AUX EXIGENCES DU CLIENT, SERONT ININTERROMPUS, OPPORTUNS, SÉCURISÉS OU EXEMPTS D'ERREURS. DEVOLUTIONS NE GARANTIT PAS QUE TOUT PROBLÈME SIGNALÉ PAR LE CLIENT SERA RÉSOLU, NI QUE LES CONSEILS, SOLUTIONS DE CONTOURNEMENT OU RECOMMANDATIONS FOURNIS DANS LE CADRE DE L'ASSISTANCE PERMETTRONT D'OBTENIR UN RÉSULTAT SPÉCIFIQUE OU D'ÉVITER DES PROBLÈMES FUTURS. CES CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ S'AJOUTENT ET NE REMPLACENT PAS LES AUTRES EXCLUSIONS DE GARANTIE OU LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ ÉNONCÉES DANS LA CONVENTION CONCLUE ENTRE DEVOLUTIONS ET LE CLIENT RÉGISSANT L'UTILISATION DES PRODUITS LOGICIELS DE DEVOLUTIONS.