

QOHASH™

ANNEXE A – ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE ET SUPPORT

1. SERVICES DE SUPPORT

Qohash offre des Services de support à tous ses clients. Les Services de support comprennent :

- 1.1. Un gestionnaire de compte dédié est disponible pendant les Heures Ouvrables
- 1.2. Accès illimité à l'assistance en ligne
 - 1.2.1. Nombre illimité de Billets grâce au système de billetterie
 - 1.2.2. Assistance par Courriel à l'adresse_support@qohash.com pendant les heures d'ouverture de Qohash.

2. BILLETS D'ASSISTANCE**2.1. Obligations du Client**

Chaque billet ou demande par courrier électronique (chacun étant un "**Billet**") doit contenir les informations suivantes :

- 2.1.1. Contact Client
- 2.1.2. Nom du Service défectueux
- 2.1.3. Version de Service défectueuse
- 2.1.4. Niveau de Gravité attribué par le Client
- 2.1.5. Description de l'Erreur et de son impact sur la performance des Services
- 2.1.6. Les informations complémentaires suivantes pourraient être demandées par Qohash dans le cadre du suivi :
 - 2.1.6.1. Description de l'environnement matériel et logiciel
 - 2.1.6.2. Spécification de la version et des correctifs logiciels des Services concernés (ou d'une partie de ceux-ci)
 - 2.1.6.3. Exemples spécifiques d'entrées et/ou de sorties
 - 2.1.6.4. Fréquence et circonstances particulières entourant la découverte de l'Erreur
 - 2.1.6.5. Reproductibilité du défaut, le cas échéant

Le Client s'engage à ne pas soumettre plusieurs Billets pour un problème similaire en soumettant par exemple le même Billet par email et par le biais du système de billetterie.

2.2. Obligations du Qohash

Pour chaque soumission d'un Billet complet, Qohash doit :

- 2.2.1. confirmer la réception du Billet dans les délais prévus à la section 3. La confirmation contient le numéro de Billet attribué qui sera utilisé dans les communications ultérieures entre les parties pour le Billet en question.
- 2.2.2. Analyser le Billet et vérifier l'existence de l'Erreur.

- 2.2.3. Confirmation du Niveau de Gravité. Après une première vérification de l'existence de l'Erreur, Qohash accepte le Niveau de Gravité indiqué par le Client ou examine l'Erreur avec le Client afin de déterminer un Niveau de Gravité approprié en fonction de l'impact de l'Erreur sur le Client.
- 2.2.4. Si une Solution Temporaire ou une Résolution n'est pas immédiatement disponible, Qohash informera régulièrement le Client de l'état d'avancement de la résolution dans les délais prévus à l'article 3.

3. NIVEAUX DE GRAVITÉ

Qohash déploiera des efforts commercialement raisonnables pour corriger le plus rapidement possible toute Erreur signalée par le Client dans un Billet ou un courrier électronique. Toutefois, les délais de l'Accord de niveau de service et support ne doivent pas être considérés comme un délai de résolution prévu. Les délais prévus dans l'Accord de niveau de service et support sont les délais dans lesquels vous pouvez vous attendre à une première réponse.

NIVEAU DE GRAVITÉ	DESCRIPTION	PREMIER TEMPS DE RÉPONSE	COMMUNICATIO N ENGAGEMENT	ENGAGEMENT DE RÉOLUTION
1	Erreur liée à une application ayant un impact sur le cœur de métier du Client et se manifestant dans un service en production.	2 heures	Message toutes les 6 heures pendant 24 heures maximum. Message quotidien jusqu'à ce que le problème soit résolu.	Qohash engagera des ressources de Niveau 2/Niveau 3 pour résoudre l'Erreur. Le Client doit engager les ressources à temps plein pendant les heures de couverture pour résoudre l'Erreur.
2	Erreur ayant un impact commercial non essentiel pour le Client en raison d'une perte de Service significative se manifestant dans un Service en production, ce qui signifie que le Service fonctionne, mais qu'une certaine fonctionnalité est désactivée, donne des résultats incorrects ou n'est pas conforme à la documentation.	4 heures	Message quotidien jusqu'à ce que le problème soit résolu.	Qohash engagera des ressources de Niveau 2/Niveau 3 pour résoudre l'Erreur. Le Client engagera les ressources nécessaires pendant les heures de couverture pour résoudre l'Erreur.
3	Erreur causant un impact commercial mineur pour le Client en raison d'une perte de Service mineure dans	8 heures	Message une fois résolu.	Qohash engagera des ressources de Niveau 1 (et de Niveau 2/Niveau 3 selon Qohash) pour

	un environnement de production.			résoudre le problème.
4	Erreur n'entraînant aucune gêne, ou une gêne insignifiante, pour le travail du Client, ce qui inclut les demandes de modification ou l'assistance à la configuration.	24 heures	Message une fois résolu.	Qohash engagera des ressources de Niveau 1 pour résoudre le problème.

4. OBLIGATION DU CLIENT

Pour permettre l'identification et la correction des Erreurs, le Client est tenu de fournir une assistance commercialement raisonnable au gestionnaire de compte de Qohash jusqu'à ce que l'Erreur soit résolue. L'assistance requise peut comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants : i) connexion aux systèmes du Client pour diagnostiquer les problèmes, ii) téléchargement et installation de Mises à Jour ou des Améliorations, iii) collecte et envoi à Qohash des journaux/fichiers système des Services, iv) modification des Services, v) réinstallation des Services existants, et vi) assistance à l'installation et à la participation aux tests de Résolution.

5. CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE

Outre les spécifications de performance figurant dans la documentation et le Bon de Commande applicable, les Services doivent fonctionner conformément aux conditions énoncées dans la présente Annexe.

- 5.1. **Disponibilité.** Les Services sont disponibles à un niveau de 99 %, sur une base mensuelle, à l'exclusion des jours fériés, des week-ends et de la maintenance programmée. Si le Client demande une maintenance pendant ces heures, tout calcul de temps de disponibilité ou d'indisponibilité exclura les périodes affectées par cette maintenance. En outre, tout temps d'arrêt résultant de pannes de connexions ou de services publics de tiers ou d'autres raisons indépendantes de la volonté de Qohash sera également exclu de ce calcul.
- 5.2. **Recours.** Le seul et unique recours du Client, et l'entière responsabilité de Qohash, en ce qui concerne la disponibilité des Services, est que pour chaque période d'indisponibilité de plus d'une (1) heure, Qohash crédite le Client de 5 % des Frais pour chaque période de 30 minutes consécutives ou plus d'indisponibilité, étant entendu qu'un seul crédit de ce type est accordé par jour. Les temps d'arrêt commencent à s'accumuler dès que le Client (après en avoir informé Qohash) constate l'existence d'un temps d'arrêt, et ce jusqu'à ce que la disponibilité des Services soit rétablie.
- 5.3. **Procédure.** Pour bénéficier d'un crédit d'indisponibilité, le Client doit en informer Qohash par écrit dans les 24 heures suivant l'indisponibilité, faute de quoi il perdra le droit de bénéficier d'un crédit d'indisponibilité. Ces crédits ne peuvent être échangés contre de l'argent et ne peuvent être cumulés au-delà d'un total de crédits pour une (1) semaine de frais au cours d'un (1) mois civil. Qohash n'appliquera un crédit qu'au mois au cours duquel l'incident s'est produit. Le blocage par Qohash des communications de données ou d'autres fonctionnalités des Services conformément à ses politiques ne sera pas considéré comme un manquement de Qohash à fournir des niveaux de Service adéquats en vertu de la présente Annexe.

6. DÉFINITIONS

Lorsqu'ils sont utilisés dans la présente Annexe, les termes et expressions commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-après, et les termes commençant par une majuscule utilisés dans la présente annexe, mais qui ne sont pas définis dans la présente annexe, ont la signification qui leur est attribuée dans l'accord de stabilisation et d'association.

- 6.1. <« **Amélioration** » signifie une version des Service généralement disponible qui incorpore des améliorations et des extensions de caractéristiques ou de fonctions et qui peut être désignée par une modification des chiffres à gauche de la première décimale du numéro de version du service (par exemple, version 3.0 >> 4.0).
- 6.2. « **Assistance par Courriel** » désigne l'assistance technique par courrier électronique fournie par le gestionnaire de compte de Qohash au contact de l'assistance technique du Client pour la soumission de Billets et le dépannage des Erreurs. L'adresse électronique de contact pour l'assistance est, à compter de la date d'entrée en vigueur, la suivante : support@qohash.com.
- 6.3. « **Billet(s)** » désigne la soumission faite par le Client à Qohash pour le signalement d'une Erreur, comme indiqué à l'article 2.
- 6.4. « **Erreur** » désigne toute défaillance des Services qui ne fonctionnent pas conformément à la documentation applicable, avec les Niveaux de Gravité qui y sont indiqués.
- 6.5. « **Gestionnaire de Compte** » est une personne de Qohash chargée de superviser l'évolution d'un Billet.
- 6.6. "**Heures Ouvrables**" : de 8 h à 17 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par Qohash.
- 6.7. "**Mises à jour**" : une version généralement disponible d'une modification du Service, qui peut être désignée par un changement dans les chiffres à droite de la première décimale du numéro de version du service (par exemple, version 3.0 >> 3.1 ou 3.0.1 ou 3.0.0 Patch 1). Les mises à jour sont les suivantes :
 - 6.7.1. les Mises à Jour des Service, qui peuvent inclure des corrections d'Erreurs ; et
 - 6.7.2. Mises à Jour du contenu, qui peuvent inclure par exemple : i) documentation - nouveaux cas d'utilisation standard, règles et modèles, ii) Billets - nouvelles FAQ, et iii) articles - nouveau contenu d'aide, ou tout autre nouveau matériel.
- 6.8. « **Niveau de Gravité** » signifie les quatre (4) niveaux de gravité de l'Erreur tels qu'ils sont définis à la section 3.
- 6.9. « **Résolution** » signifie la correction d'une Erreur qui rétablit le fonctionnement complet des Services conformément à la documentation.
- 6.10. « **Services d'Assistance** » signifie le niveau d'assistance technique décrit à la section 1.
- 6.11. « **Services d'Assistance Technique** » signifie les services de correction des Erreurs et de fourniture de Mises à Jour et des Améliorations.
- 6.12. Les Services d'Assistance Technique de « **Niveau 1** » désignent : i) la fourniture d'informations générales sur les services et produits, l'aide à l'installation et à la configuration, ii) la résolution des problèmes connus décrits dans la documentation de Qohash, et iii) la collecte de toutes les informations pertinentes relatives à l'identification des problèmes techniques, et la réponse à toutes les questions relatives à l'utilisation par le Client.
- 6.13. Par Services d'Assistance Technique de « **Niveau 2** », on entend : i) l'isolement des Erreurs, la reproduction des Erreurs et l'identification des défauts dans les spécifications des services, ii) la simulation en laboratoire et les essais d'interopérabilité, iii) la documentation des Erreurs, iv) la définition de plans d'action et v) l'analyse des journaux et des traces.

- 6.14. Les Services d'Assistance Technique de "**Niveau 3**" désignent : i) le diagnostic de problèmes complexes qui ne sont pas déjà connus de Qohash, ii) la correction des Erreurs, iii) la maintenance des Services, et iv) la fourniture d'une assistance nécessitant la connaissance du code source par téléphone ou par internet.
- 6.15. On entend par « **Solution Temporaire** » la correction temporaire d'une Erreur afin de rétablir le fonctionnement des Services ou d'une partie de ceux-ci.