

QOHASH™**ANNEXE A - ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE ET SUPPORT****1. Services De Support**

Qohash propose trois niveaux distincts de services de support adaptés aux besoins variés de nos clients :

1.1. Forfait Succès de Déploiement Qohash :

- 1.1.1. **Disponibilité** : Obligatoire pour toutes les premières installations.
- 1.1.2. **Prix** : Frais uniques équivalents à dix pour cent (10 %) des frais annuels.
- 1.1.3. **Portée** : Support technique complet pour l'installation initiale, la configuration et l'intégration des Services dans vos systèmes existants. Ce forfait garantit un déploiement réussi et inclut :
 - 1.1.3.1. Consultation préalable et session de planification
 - 1.1.3.2. Réunion de lancement formelle pour aligner les objectifs et attentes
 - 1.1.3.3. Configuration initiale de la plateforme
 - 1.1.3.4. Intégration et connectivité Microsoft
 - 1.1.3.5. Configuration de classification et de cartographie des données
 - 1.1.3.6. Assistance pour le déploiement des capteurs de collecte de données
 - 1.1.3.7. Jusqu'à quatre (4) heures de formation pour le personnel clé sur l'utilisation et les meilleures pratiques de la plateforme
- 1.1.4. **Limitation** : Le support technique complet inclus dans ce forfait est uniquement disponible pendant les six (6) premiers mois suivant la date d'entrée en vigueur. Toute partie non utilisée pendant cette période expirera.

1.2. Plan de Support Standard :

- 1.2.1. **Disponibilité** : Inclus avec tous les abonnements Qohash sans frais supplémentaires.
- 1.2.2. **Portée** : Support pour les opérations quotidiennes et la gestion des abonnements pendant la Durée. Cela comprend :
 - 1.2.2.1. Support pour la facturation et la gestion des abonnements
 - 1.2.2.2. Ressources d'auto-assistance 24/7 et formation (documentation, vidéos explicatives)
 - 1.2.2.3. Billets de support illimités avec suivi par e-mails à support@qohash.com
 - 1.2.2.4. Accès à l'assistance technique pendant les Heures Ouvrables
 - 1.2.2.5. Délais de réponse SLA standard détaillés ci-dessous

- 1.2.2.6. Activités basiques de Responsable de Compte Technique (TAM), incluant des revues trimestrielles de compte et une orientation stratégique, ainsi qu'une présentation trimestrielle de la feuille de route produit de Qohash

1.3. Plan de Support Premium :

- 1.3.1. **Disponibilité** : Optionnel, disponible moyennant des frais supplémentaires.
- 1.3.2. **Prix** : Quinze pour cent (15 %) des frais annuels par an.
- 1.3.3. **Portée** : Priorité au support pour les opérations quotidiennes, la résolution proactive des problèmes et un support opérationnel avancé. Cela comprend :
 - 1.3.3.1. Toutes les fonctionnalités du Plan de Support Standard
 - 1.3.3.2. Délais de réponse plus rapides :
 - 1.3.3.2.1. Impact critique sur l'activité (Sev 1) : En une heure
 - 1.3.3.2.2. Impact modéré sur l'activité (Sev 2) : En deux heures
 - 1.3.3.2.3. Impact mineur sur l'activité (Sev 3 & 4) : En quatre heures
 - 1.3.3.3. Dedicated TAM with all associated activities:
 - 1.3.3.3.1. Communication téléphonique directe pendant les Heures Ouvrables
 - 1.3.3.3.2. Une visite sur site par période de 12 mois à compter de l'abonnement au Plan de Support Premium, typiquement alignée sur une revue trimestrielle. Les visites peuvent être adaptées pour répondre à vos objectifs.
 - 1.3.3.3.3. Séances de formation personnalisées et webinaires animés par des experts Qohash
 - 1.3.3.3.4. Accès à des ressources techniques de niveaux deux et trois pour des conseils approfondis sur l'utilisation optimale des capacités de Qohash, personnalisés et alignés avec les objectifs de votre organisation
 - 1.3.3.4. Accès à des experts Qohash qui peuvent vous assister avec :
 - 1.3.3.4.1. Configurations de plateforme
 - 1.3.3.4.2. Informations sensibles définies par l'utilisateur
 - 1.3.3.4.3. Flux de travail d'intégration avec les systèmes SIEM/SOAR
 - 1.3.3.4.4. Requêtes API et extraction de données spécialisées
 - 1.3.3.4.5. Présentation approfondie de la feuille de route produit de Qohash et conseils stratégiques, avec la possibilité de tester des fonctionnalités bêta et de soumettre des demandes de fonctionnalités

2. Billets De Support

2.1. Obligations du Client

Chaque billet ou demande envoyée par e-mail (ci-après « Billet ») doit contenir les informations suivantes :

- 2.1.1. Contact du client
- 2.1.2. Nom du service défectueux
- 2.1.3. Version du service défectueux
- 2.1.4. Niveau de gravité assigné par le client
- 2.1.5. Description de l’erreur et de son impact sur les performances des services
- 2.1.6. Les informations supplémentaires suivantes, demandées par Qohash lors du suivi :
 - 2.1.6.1. Description de l’environnement matériel et logiciel
 - 2.1.6.2. Spécification de la version de la publication et des correctifs logiciels des Services concernés (ou 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 le même Billet à la fois par le support par e-mail et via le système de billetterie.

2.2. Obligations de Qohash

Pour chaque Billet complet soumis, Qohash doit :

- 2.2.1. Confirmer la réception du Billet dans les délais stipulés en section 3. La confirmation doit contenir le numéro de Billet attribué à utiliser dans les communications ultérieures entre les parties pour le Billet concerné.
- 2.2.2. Analyser le Billet et vérifier l’existence de l’erreur.
- 2.2.3. Confirmer le niveau de gravité. Après la vérification initiale de l’existence de l’erreur, Qohash acceptera soit la classification du niveau de gravité assignée par le client, soit examinera l’erreur avec le client pour 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 définitive n’est pas immédiatement disponible, Qohash doit fournir des mises à jour régulières au client sur les progrès de résolution conformément aux délais stipulés en section 3.

3. Niveaux De Gravité

Qohash s’engage à corriger toute erreur signalée par le client aussi rapidement que possible. Cependant, les temps SLA ne doivent pas être considérés comme des délais de résolution attendus, mais comme des délais de première réponse.

| NIVE AU DE GRAVITÉ | DESCRIPTION | TEMPS DE RÉPONSE STANDARD SLA | TEMPS DE RÉPONSE PREMIUM SLA | ENTENTE DE COMMUNICATION | ENTENTE DE RÉOLUTION |
|--------------------|-------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------|
|--------------------|-------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------|

| | | | | | |
|---|--|-----------|----------|--|---|
| 1 | Une erreur liée à une application provoquant un impact commercial majeur sur le client se manifestant dans un service en production. | 2 heures | 1 heure | Message toutes les 6 heures pendant 24 heures maximum. Message quotidien jusqu'à résolution. | Qohash mobilisera les ressources de niveau 2/3 pour résoudre le problème. Le client devra allouer les ressources à temps plein pendant les heures de couverture pour résoudre l'erreur. |
| 2 | Une erreur provoquant un impact commercial non critique sur le client en raison d'une perte de service significative dans un service en production. Le service fonctionne, mais une fonctionnalité est désactivée, donne des résultats incorrects ou ne correspond pas à la documentation. | 4 heures | 2 heures | Message quotidien jusqu'à résolution. | Qohash mobilisera les ressources de niveau 2/3 pour résoudre. Le client devra allouer les ressources nécessaires pendant les heures de couverture pour résoudre l'erreur. |
| 3 | Une erreur causant un impact mineur sur le client en raison d'une perte de service mineure dans un environnement de production. | 8 heures | 4 heures | Message une fois résolu. | Qohash mobilisera les ressources de niveau 1 (et de niveau 2/3 selon les besoins) pour résoudre. |
| 4 | Une erreur ne provoquant aucun ou un impact insignifiant sur le travail du client, incluant les demandes de modification ou le support de configuration. | 24 heures | 4 heures | Message une fois résolu. | Qohash mobilisera les ressources de niveau 1 pour résoudre. |

4. Obligations Du Client

Pour permettre l'identification et la correction des erreurs, le client doit fournir une assistance commercialement raisonnable au Responsable de Compte Technique de Qohash jusqu'à la résolution de l'erreur. Cette assistance peut inclure, sans s'y limiter : i) la connexion aux systèmes du client pour diagnostiquer les problèmes, ii) le téléchargement et l'installation des mises à jour ou des mises à niveau, iii) la collecte et l'envoi des journaux/fichiers système des Services à Qohash, iv) la modification des Services, v) la réinstallation des Services existants, et vi) l'assistance à l'installation et la participation aux tests pour les résolutions.

Le client comprend et reconnaît l'importance de fournir des informations complètes, exactes et à jour concernant toute erreur signalée. En conséquence, le client comprend et accepte que les performances de Qohash en vertu de cet SLA sont soumises aux hypothèses, contraintes et dépendances suivantes : (i) les informations fournies par le client à Qohash doivent être exactes et opportunes ; (ii) les procédures et la

fourniture de services de support par Qohash peuvent être affectées par des changements dans les politiques internes pertinentes du client ou dans les lois ou réglementations applicables.

5. Accord De Niveau De Service

En plus de toutes les spécifications de performance incluses dans la documentation et le Formulaire de Commande applicable, les Services fonctionneront conformément aux termes de cet Accord de Niveau de Service.

- 5.1. **Disponibilité.** Sous réserve de la conformité du Client avec le MSA, les Services seront disponibles à 99 %, mesuré mensuellement, à l'exclusion des jours fériés, week-ends et maintenance planifiée. Si le Client demande une maintenance pendant ces heures, tout calcul de disponibilité ou d'indisponibilité exclura les périodes affectées par cette maintenance. En outre, toute indisponibilité résultant de pannes de connexions tierces ou de services publics, ou d'autres raisons hors du contrôle de Qohash, sera également exclue de tout calcul.
- 5.2. **Recours.** Le seul et unique recours du Client, et la responsabilité entière de Qohash, concernant la disponibilité des Services, seront que pour chaque période d'indisponibilité d'une durée supérieure à une (1) heure, Qohash créditera au Client 5 % des Frais pour chaque période de 30 minutes consécutives ou plus d'indisponibilité; à condition qu'un seul crédit maximum puisse s'accumuler par jour. L'indisponibilité commencera à s'accumuler dès que le Client (avec notification à Qohash) reconnaît que l'indisponibilité se produit, et continuera jusqu'à ce que la disponibilité des Services soit restaurée
- 5.3. **Procédure.** Pour recevoir un crédit pour indisponibilité, le Client doit notifier Qohash par écrit dans un délai de 24 heures à compter du moment de l'indisponibilité, et l'absence de cette notification entraînera la perte du droit au crédit. Ces crédits ne peuvent pas être remboursés en espèces et ne seront pas cumulatifs au-delà d'un total de crédits pour une (1) semaine de Frais au cours d'un même mois civil. Qohash appliquera uniquement un crédit au mois où 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 cet Accord.

6. Définitions

Lorsqu'ils sont utilisés dans cette Annexe A, les termes et expressions en majuscules ont les significations correspondantes qui leur sont attribuées ci-après, et les termes en majuscules utilisés dans cette Annexe, mais non définis ici, ont les significations établies dans le MSA.

- 6.1. « **Heures Ouvrables** » désigne de 8 h à 17 h (heure de l'Est (EST)), du lundi au vendredi, à l'exception de tout jour férié observé par Qohash.
- 6.2. « **Support par E-mail** » désigne l'assistance technique par e-mail fournie par le Responsable de Compte Technique de Qohash au contact d'assistance technique du Client pour la soumission de Billets et le dépannage des Erreurs. L'adresse e-mail de contact pour le Support, à compter de la Date d'Entrée en Vigueur, est : support@qohash.com.
- 6.3. « **Erreur** » désigne tout défaut des Services à fonctionner en conformité substantielle avec la documentation applicable, avec les Niveaux de Gravité définis dans celle-ci.
- 6.4. Services de Support Technique de « **Niveau Un** » désigne : i) la fourniture d'informations générales sur les produits, l'assistance à l'installation et à la configuration, ii) la résolution des problèmes connus documentés dans la documentation de Qohash, et iii) la collecte de toutes les informations pertinentes d'identification des problèmes techniques et la réponse à toutes les questions d'utilisation du Client.

- 6.5. Services de Support Technique de « **Niveau Deux** » désigne : 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 tests d'interopérabilité, iii) la documentation des Erreurs, iv) la définition des plans d'action, et v) l'analyse des journaux et traces.
- 6.6. Services de Support Technique de « **Niveau Trois** » désigne : i) le diagnostic des 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 Internet.
- 6.7. « **Résolution** » désigne une correction d'une Erreur qui restaure les Services à leur fonctionnement complet en conformité avec la documentation.
- 6.8. « **Niveau de Gravité** » désigne les quatre (4) niveaux de gravité des Erreurs définis à la section 3.
- 6.9. « **Services de Support** » désigne le niveau de support technique, tel que décrit à la section 1.
- 6.10. « **Responsable de Compte Technique** » désigne une personne chez Qohash chargée de superviser l'évolution d'un billet.
- 6.11. « **Services de Support Technique** » désigne les services de correction des Erreurs et de livraison des Mises à Jour et Mises à Niveau.
- 6.12. « **Solution Temporaire** » désigne une correction temporaire d'une Erreur afin de restaurer les Services ou une partie de ceux-ci en fonctionnement.
- 6.13. « **Billet(s)** » désigne la soumission faite par le Client à Qohash pour signaler une Erreur, comme défini plus en détail à la section 2.
- 6.14. « **Mises à Jour** » désigne une publication généralement disponible d'une modification du Service, qui peut être désignée par un changement des chiffres à droite du premier point décimal dans le 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 incluent :
- 6.14.1. Mises à Jour de Service, qui peuvent inclure des corrections d'Erreurs; et
 - 6.14.2. Mises à Jour de Contenu, qui peuvent inclure, par exemple : i) documentation – nouveaux cas d'utilisation standard, règles et modèles, ii) Billets – nouvelles FAQ, et iii) Articles – nouveaux contenus d'aide, ou tout autre nouveau matériel
- 6.15. « **Mises à Niveau** » désigne une publication généralement disponible du Service qui intègre des améliorations et des extensions de fonctionnalités, qui peuvent être désignées par un changement des chiffres à gauche du premier point décimal dans le numéro de version du Service (par exemple, version 3.0 >> 4.0).