

## Contrat de support logiciel – Automatisation de documents financiers

Le présent Contrat de support logiciel décrit les conditions auxquelles la Société s'engage à fournir le Support logiciel décrit dans les présentes et est soumis aux Conditions générales applicables actuelles de la Société. En cas de conflit entre le présent Contrat de support logiciel et les Conditions générales applicables de la Société, le présent Contrat de support logiciel régira et aura préséance.

### Définitions

Les termes suivants seront définis respectivement de la manière qui suit. Tous les autres termes particuliers auront le sens qui leur a été attribué dans les Conditions générales applicables de la Société.

« Incident » désigne toute communication individuelle reçue par le Centre de Support relativement à une erreur ou à un problème logiciel, ou à une question technique liée au Logiciel sous licence.

« SLA » (Service Level Agreement) désigne les principes de niveau de service décrits dans la Clause 13.

« SSA » (Software Support Agreement) désigne le présent Contrat de Support de Service.

« Logiciel » désigne les produits logiciels sous licence en vertu des Conditions générales applicables et décrits dans le Contrat de Commande.

« Support Logiciel » désigne les services définis dans le présent SSA.

« Centre de support » désigne les personnels et ressources de la Société spécifiquement affectés à la réception, à l'enregistrement et à la résolution des Incidents, ou au travail lié auxdits Incident.

« Mises à jour » désigne les corrections d'erreurs et les mises à jour de maintenance du logiciel qui sont mises à disposition en fonction de leur disponibilité dans le cadre des activités normales de la Société.

« Améliorations » désigne les améliorations du Logiciel susceptibles de porter sur des aspects secondaires, structurels, fonctionnels et/ou de performance, qui sont mises à disposition en fonction de leur disponibilité dans le cadre des activités normales de la Société.

### 1. Généralités

1.1 Aucune modification ni variation apportée au présent SSA ne sera valable, sauf si un représentant dûment autorisé de la Société en convient par écrit.

### 2. Prix

2.1 Le prix du Support Logiciel sera facturé au tarif de la Société au moment concerné, calculé comme pourcentage du prix catalogue actuel du Logiciel. Dans le cas où une réduction serait proposée sur le Support Logiciel, ladite réduction sera appliquée uniquement à la première année du Support Logiciel ; par la suite, tout Support Logiciel sera facturé au tarif de la Société au moment concerné.

2.2 Les prix sont soumis à des modifications annuelles et correspondront aux tarifs applicables de la Société en vigueur au début de la période annuelle pour laquelle le Client acquiert le Support Logiciel

### 3. Paiement

3.1 Toutes les sommes dues en vertu du présent contrat sont payables par avance, sont non remboursables et restent dues malgré toute suspension de service résultant de l'inexécution par le client de toute obligation aux termes des présentes.

### 4. Obligations des clients

4.1 Outre les obligations du Client en vertu des présentes Conditions générales applicables, le Client convient que dans l'éventualité d'une cessation ou d'une caducité du Support Logiciel, quelle qu'en soit la raison, alors avant de fournir un support à tout logiciel de la Société en vertu du présent SSA, la Société se réserve le droit à son entière discrétion : (a) de demander une inspection sur site et/ou une réinstallation/reconfiguration dudit logiciel, facturable à ses tarifs applicables au moment concerné ; et (b) soit de facturer des frais de Support Logiciel pour la période de support écoulée, soit d'offrir au Client une nouvelle licence de Logiciel pour sa version du Logiciel bénéficiant d'un support à ses tarifs applicables au moment concerné ; ou (c) de refuser le support.

### 5. Support Logiciel

5.1 En ce qui concerne le Logiciel spécifié dans le Contrat de Commande, la Société fournira un Support Logiciel conformément aux conditions du présent SSA.

5.2 Si le Logiciel couvert par le présent SSA ne répond pas à son cahier des charges, alors le Client en avisera promptement la Société par écrit et en apportant des informations détaillées sur le défaut ou l'erreur. La Société s'efforcera dans la limite du raisonnable de corriger ledit défaut ou ladite erreur et de fournir au Client une version corrigée du code objet du Logiciel contenant lesdites corrections.

5.3 Le Support Logiciel ne comprendra pas de services relatifs à tout défaut ou erreur résultant de modifications du Logiciel réalisées par toute personne autre que la Société, de toute défaillance de tout logiciel autre que le Logiciel fourni par la Société en vertu du présent contrat, de toute erreur ou défaillance causée par l'utilisation de tout matériel ou logiciel non fourni par la Société, ou pour toute raison résultant de la défaillance du Client ou de ses employés ou mandataires.

5.4 Le Support Logiciel comprend, sans frais supplémentaires, les nouvelles Améliorations et Mises à jour, mais exclut expressément les changements de plate-forme de système d'exploitation, les nouveaux produits, les modules de fonctionnalité et les Améliorations et Mises à jour contenant d'importantes fonctionnalités nouvelles ou supplémentaires, lesquels font l'objet de tarifs et de licences séparés de la part de la Société dans le cadre de ses activités normales.

5.5 Le Support Logiciel ne comprend pas les services d'amélioration de documents, les modifications de modèles, les services de numérisation et les conseils sur site, les installations de logiciel ou les services de formation. Néanmoins, lesdits services sont disponibles aux tarifs de la Société applicables au moment concerné.

5.6 La Société s'efforcera de fournir un Support Logiciel correspondant à l'Amélioration la plus récente et à celle immédiatement antérieure du Logiciel. Si le Client interrompt le Support Logiciel, des frais supplémentaires sont susceptibles d'être exigés en vertu de la Clause 4.1 avant la reprise du Support Logiciel.

5.7 La Société ne fournira pas de support pour, ni les liens vers (sans s'y limiter) Adobe, les serveurs de messagerie, les serveurs d'impression, les appareils d'impression (sauf s'ils sont fournis par la Société), les pilotes d'impression, les systèmes d'exploitation, les bases de données de réseau, les systèmes de comptabilité.

5.8 Le Support Logiciel ne comprend pas les services sur site. Sous réserve de la Clause 5.6, les services sur site seront mis à disposition à la demande du Client aux tarifs applicables au moment concerné, et seront fournis sur la base d'un effort raisonnable, affectés par ordre de priorité et de gravité. Les services sur site ne seront pas facturés s'il peut être prouvé que l'Incident a été causé par une défaillance du Logiciel, ou de sa configuration/mise en œuvre par des personnels de la Société. Pour éviter toute ambiguïté, ceci exclut, sans s'y limiter :

5.8.1 la configuration ou le déplacement du Logiciel par des personnels n'appartenant pas à la Société, sans supervision de la Société

5.8.2 les modifications de l'environnement technique du Client ou autres modifications techniques externes affectant les performances du Logiciel

5.8.3 les modifications apportées aux données hôtes du Client, ou à un système ou des données fournis par des prestataires extérieurs

## 6. Durée

6.1 Le présent Contrat restera en vigueur pendant une année et sera ensuite renouvelé automatiquement d'une année sur l'autre, sauf résiliation à la date d'expiration de toute période annuelle par l'une ou l'autre des parties au moyen d'un préavis écrit à cet effet, transmis 90 jours ou plus avant ladite date d'expiration.

## 7. Processus du Support Logiciel

7.1 Le Centre de Support fournit des conseils et une assistance technique à tous les clients détenteurs d'un Contrat de Support Logiciel en vigueur.

7.2 Tous les clients non-détenteurs d'un Contrat de Support Logiciel en vigueur peuvent obtenir un support par téléphone à un tarif de 500 £ + TVA pour une période de 24 heures commençant à compter de la réception d'un bon de commande valable et sous réserve de la Clause 5.6.

7.3 Contacts et horaires de fonctionnement :

Type	Mode de contact	Horaires de fonctionnement	Fuseau horaire
Assistance client	Portail Assistance client - <a href="http://www.bottomline.com/uk/support-services/contact-support">http://www.bottomline.com/uk/support-services/contact-support</a> Téléphone : 0870 0818 250 ou 0118 925 8250	8 h -17 h 30 du lundi au jeudi 8 h -17 h le vendredi (sauf jours fériés britanniques)	Royaume-Uni

7.4 Obligations et responsabilités du Client :

7.4.1 Conséquences sur les activités : Il est demandé au Client de divulguer totalement les conséquences d'un Incident signalé sur l'environnement de production du client au moment du signalement initial de l'Incident. Ces renseignements ont des conséquences directes sur le rang de priorité initial donné à l'Incident par la Société, et ils aident les personnels de la Société à mieux affecter les ressources en matière de support.

7.4.2 Reproduction : Avant de signaler un Incident au Centre de Support, il est nécessaire, lorsque cela est possible, que le Client reproduise l'Incident et le réduise au point de défaillance le plus simple. Si le Centre de Support reçoit des Incidents qui n'ont pas été réduits à leur point de défaillance le plus simple, le Centre de Support est susceptible de renvoyer l'Incident au Client pour analyse supplémentaire, afin d'éviter un rallongement significatif des temps de réponse.

7.4.3 Renseignements minimaux nécessaires pour signaler un Incident : Avant que le Client ne contacte le Centre de Support afin de signaler un Incident, le Client doit en premier lieu établir un résumé étape par étape de l'Incident fournissant une description complète de l'Incident, y compris les messages d'erreur et une description précise de l'activité du Client au moment où l'Incident s'est produit.

Il peut également être demandé au Client, à la discrétion du Centre de Support, de fournir tout ou partie des renseignements supplémentaires suivants. Tout manquement du Client à fournir lesdits renseignements est susceptible de retarder les progrès et la résolution de l'Incident dans un délai satisfaisant.

(i) Une liste circonstanciée de toutes les versions, packs de service et patches du Logiciel, ainsi que de tout logiciel tiers impliqué, y compris les systèmes d'exploitation.

(ii) Les données de test utilisées.

(iii) Les détails concernant les changements récents d'activité antérieurement à l'Incident.

(iv) Le mode de reproduction de l'Incident dont la répétabilité a été démontrée.

(v) Un échantillon de données (Le Client est exclusivement responsable du retrait de toute donnée confidentielle, sensible ou personnelle de tout échantillon de données avant transmission, et lesdites données sont fournies à la Société aux risques du Client).

(vi) Déterminer si le système et/ou le Logiciel du Client ont fonctionné correctement, et décrire les changements qui se sont produits depuis leur fonctionnement correct.

(vii) En ce qui concerne les produits Logiciels en rapport avec des documents, déterminer s'il s'agit d'un Incident en rapport avec un Logiciel ou un projet ; en cas d'Incident en rapport avec un projet, déterminer qui a écrit le projet.

(viii) Tous les journaux de bord du Logiciel (y compris les vidages de données le cas échéant).

(ix) Examiner le journal de bord des événements liés au système d'exploitation afin d'évaluer la santé générale du système du Client.

(x) Examiner les notes de mise à jour liées au Logiciel pour y rechercher les bogues et les correctifs identifiés.

7.4.4 Ces exigences minimales ne sont pas exhaustives et sont susceptibles d'être modifiées le cas échéant, et toute documentation et communication doit être transmise en anglais. Ces informations et ce matériel doivent être préparés avant de contacter le Centre de Support.

7.4.5 La Société se réserve le droit de rediriger les appels ne satisfaisant pas aux critères ci-dessus vers le personnel technique du Client.

7.4.6 Le Client veillera à ce que le personnel du Client chargé du signalement de l'Incident au Centre de Support soit raisonnablement formé à l'utilisation du Logiciel et qu'il en ait une bonne connaissance.

## 8. Signalement d'Incident

8.1 Par téléphone : Le Centre de Support s'efforcera d'apporter une solution par téléphone. Si un Incident nécessite un examen supplémentaire, le Centre de Support est susceptible de demander des copies de données, des fichiers de configuration, des captures d'écran d'erreurs, des copies de bases de données et autres renseignements permettant de reproduire l'Incident afin de trouver une solution.

8.2 Portail d'Entreprise en Libre Service : Lorsqu'un Incident est signalé via le Portail en Libre Service, le Client a la capacité d'établir pour l'Incident un rang de priorité ; cette priorité est basée sur les Critères de Priorité d'Incident conformément à la Clause 12 ci-dessous. Après soumission de l'appel, un numéro de référence d'Incident sera attribué au client et l'Incident sera transmis au Centre de Support.

## 9. Support à distance

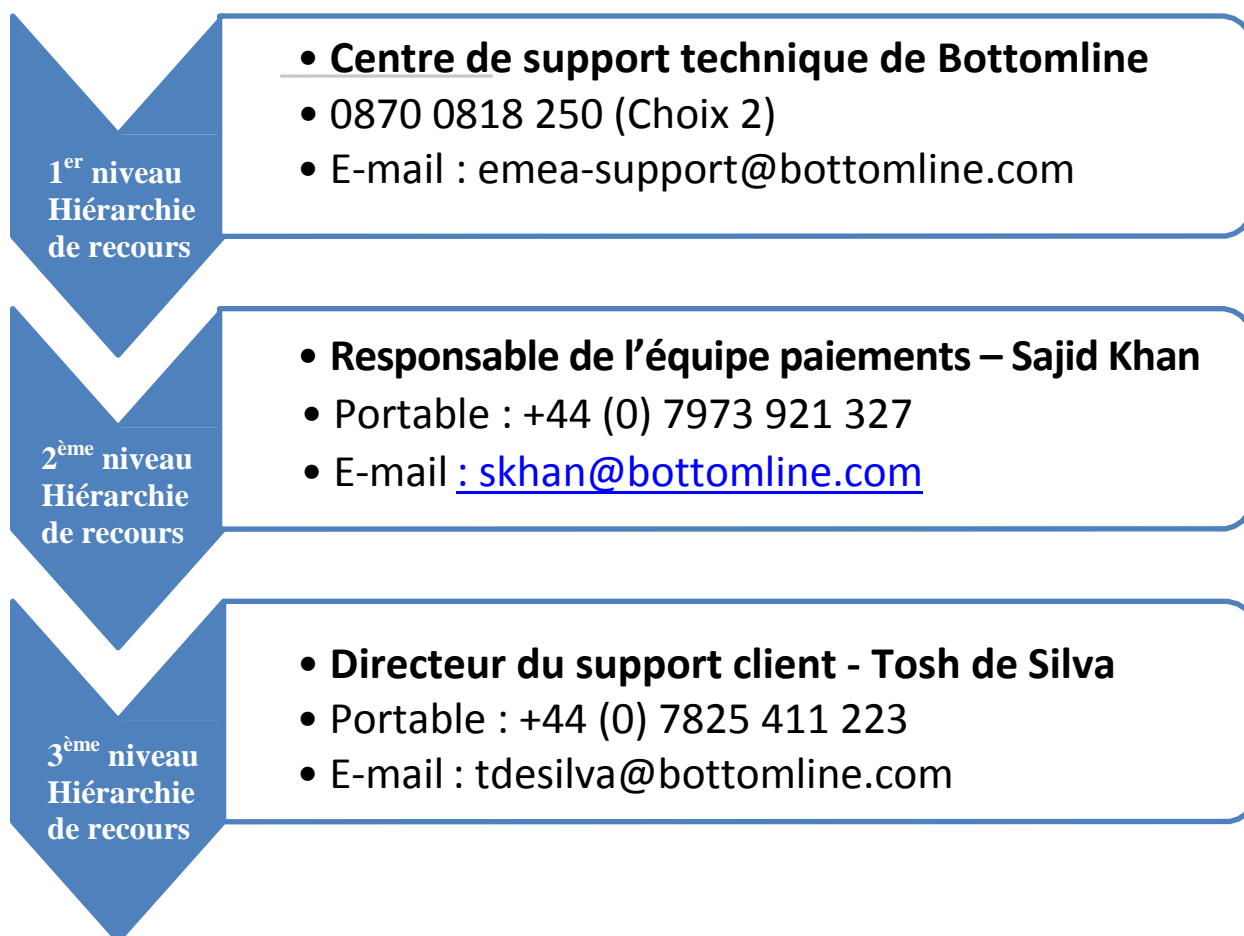
9.1 La connexion normale pour le support à distance se fait via Webex. Bien que Webex soit la connexion utilisée de préférence pour le support à distance, la Société peut s'adapter à la plupart des autres modes de connexion de support à distance, et ceux-ci seront considérés au cas par cas et acceptés à la seule discrétion de la Société. Par exemple : Checkpoint Secure Remote, CISCO VPN, NetMeeting, les connexions VPN de site à site.

## 10. Support à la mise en œuvre en cours du Logiciel

Sauf accord contraire, les solutions Logicielles qui se trouvent encore en phase de mise en œuvre feront l'objet d'un support de la part de l'équipe de mise en œuvre. Toutes les nouvelles solutions Logicielles sont transmises au Centre de Support après mise en œuvre lorsque toutes les étapes de la mise en œuvre ont été réalisées et sous réserve d'un Contrat de Support Logiciel valable.

## 11. Itinéraire hiérarchique des recours

Tous les problèmes liés au support doivent être signalés via le Portail d'Entreprise en Libre Service. En cas de difficulté, veuillez suivre l'itinéraire hiérarchique des recours décrit ci-dessous :



## 12. Critères de Priorité d'Incident

Tous les Incidents seront classés à réception dans l'un des niveaux de priorité suivants en fonction des conséquences et de la portée de l'Incident sur l'activité du Client.

12.1 Priorité 1 - Incidents entraînant des conséquences majeures sur l'environnement réel du Client, ou un arrêt de cet environnement, en absence de solution acceptable et avec des conséquences critiques sur l'activité du Client.

12.2 Priorité 2 – Incidents entraînant une panne partielle qui a pour conséquence une interruption intermittente ou temporaire de l'environnement réel du Client.

12.3 Priorité 3 – Incidents entraînant des conséquences mineures minimales ou acceptables sur l'activité du Client, liées aux environnements hors production du Client, y compris les environnements de test, les défaillances esthétiques et les demandes de modification.

### **13. SLA**

Les temps de réponse entrant dans le cadre du SLA et précisés dans les présentes par niveau de Priorité d'Incident n'ont qu'une valeur de principe et démarrent au moment où un incident est enregistré par le Centre de Support et où un numéro de référence d'Incident est donné au Client.

13.1 Pour la Priorité 1 - Les Incidents placés dans la file d'attente de Support seront pris en considération par l'Équipe de Support dans un délai de 4 heures.

Un plan de résolution sera communiqué au Client dans un délai d'1 jour ouvré si l'Incident n'a pas déjà été résolu.

13.2 Pour la Priorité 2 - Les Incidents placés dans la file d'attente de Support seront pris en considération par l'Équipe de Support dans un délai de 4 heures.

Un plan de résolution sera communiqué au Client dans un délai de 2 jours ouvrés si l'Incident n'a pas déjà été résolu.

13.3 Pour la Priorité 3 - Les Incidents placés dans la file d'attente de Support seront pris en considération par l'Équipe de Support dans un délai de 4 heures.

Un plan de résolution sera communiqué au Client dans un délai de 3 jours ouvrés si l'Incident n'a pas déjà été résolu.