



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.

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 :

	Standard Plan	Extended Plan	Premium Plan
Documentation 24/7 Forum communautaire , Base de connaissances et Aide en ligne	✓	✓	✓
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 Chat en direct Lun-Ven 7:30am-6:00pm (Heure de l'Est – UTC -5) (Français / Anglais)	✓	✓	✓
Support par téléphone Lun-Ven 7:30am-6:00pm (Heure de l'Est – UTC -5) (Français / Anglais)		✓	✓
Support 24/7 par Courriel et sur le Forum en ligne			✓
Accès VIP 24/7 au Portail Client			✓
Accès VIP à un canal de support Slack ou Teams			✓
Gestionnaire de la réussite client dédié			✓
Services de consultation professionnelle, conseils de sécurité et formation (6h / an)¹			✓
Accès au support	Administrateurs du produit	Administrateurs du produit	Tous

		Standard Plan		Extended Plan		Premium Plan	
Temps de réponse initial par Courriel et sur le Forum ²	Niveaux de sévérité	Lundi-Vendredi	Samedi-Dimanche	Lundi-Vendredi	Samedi-Dimanche	Lundi-Vendredi	Samedi-Dimanche
<i>Veillez vous référer au tableau ci-dessous pour une description de chaque niveau de sévérité</i>	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 Les **Services de consultation professionnelle** sont exclusivement fournis à distance et sont limités à 6 heures par an (jusqu'à 3 sessions, chacune ne dépassant pas 120 minutes). Les heures inutilisées au cours d'une année de référence ne peuvent pas être cumulées ni reportées à l'année suivante. Une session de consultation doit être demandée ou planifiée au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance. Afin d'éviter toute utilisation abusive des services de conseil, nous nous réservons le droit de refuser certains services qui sortent du cadre de notre Addenda ou qui en sont explicitement exclus.

² Le **Temps de réponse initial** pour les demandes de support par courriel et sur le forum en ligne réfère à la période 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. Pour les utilisateurs des plans Standard et Prioritaire, les demandes de support soumises la fin de semaine sont considérées comme étant reçues le lundi suivant. Veuillez noter que nos équipes de développement et de génie logiciel travaillent du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (heure normale de l'Est). Si vos demandes nécessitent une assistance technique qui ne peut pas être résolue facilement par notre équipe de support, il peut y avoir des délais supplémentaires afin de résoudre votre problème.

Cadre du Temps de réponse initial

Le tableau ci-dessous décrit notre approche de priorisation et d'allocation des ressources en tenant compte de la gravité de l'impact et l'urgence requise pour traiter les incidents ou problèmes, afin de vous donner une meilleure compréhension des facteurs influençant notre temps de réponse initial.

		IMPACT SUR L'ENTREPRISE		
		SYSTÈME ENTIER Toute l'entreprise, unité ou département	PLUSIEURS UTILISATEURS Nombre modéré d'utilisateurs	UTILISATEUR SEUL Un seul utilisateur
U R G E N C E	ÉLEVÉE: Dégradation sérieuse de la performance ou de la fonctionnalité entraînant l'incapacité d'effectuer des fonctions de travail essentielles, sans solutions de contournement ou alternatives possibles.	<u>CRITIQUE</u>	<u>ÉLEVÉ</u>	<u>MODÉRÉ</u>
	MODÉRÉE: Incidents ou problèmes affectant certaines fonctions de travail ou ayant un impact perceptible sur la productivité, mais avec des solutions de contournement ou alternatives possibles.	<u>ÉLEVÉ</u>	<u>MODÉRÉ</u>	<u>FAIBLE</u>
	FAIBLE: Incidents ou problèmes ayant un impact mineur ou nul sur les opérations ou la productivité.	<u>MODÉRÉ</u>	<u>FAIBLE</u>	<u>FAIBLE</u>



Veillez noter que les temps de réponse 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 (sauf pour les utilisateurs du plan Premium);
- Consultation d'affaire approfondie ou développement de processus (sauf pour les utilisateurs du plan Premium);
- Installation et configuration de nos produits en haute disponibilité/charges balancées (sauf pour les utilisateurs du plan Premium);
- 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.
- 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, réexécuter 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 dans le temps de réponse initial applicable mentionné dans le tableau ci-dessus. Vous reconnaissez et convenez que le traitement subséquent 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 finaux ont recours à nos services de support de façon excessive, déclarent volontairement un niveau de sévérité erroné, ou omettent d'assister à une session de support planifiée plus de deux fois, nous nous réservons le droit de limiter ou de restreindre le nombre de cas de support pouvant être ouverts ou traités par le Client, ou de réduire la priorité de traitement de sa demande. Si le Client démontre une mauvaise compréhension du fonctionnement de nos produits dans son environnement, nous pourrions également exiger que le Client ou ses utilisateurs reçoivent une formation (aux frais du Client) avant d'accéder aux services d'assistance offerts par notre équipe support.

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.

Protection des données du Client

Si nous devons accéder à vos données ou les traiter dans le but de vous fournir les services ou le soutien demandés, nous mettrons en place des mesures de protection administratives, physiques et techniques conformes aux normes de l'industrie afin de préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de vos données. Ces mesures de protection incluent, sans s'y limiter, des mesures empêchant l'accès, l'utilisation, la modification, la suppression ou la divulgation de vos données par notre personnel, sauf (a) afin de fournir les services demandés ou pour résoudre vos problèmes techniques, (b) tel que requis par la loi ou une ordonnance judiciaire, ou (c) tel qu'expressément autorisé par vos instructions écrites. Notre page [Sécurité et conformité](#), telle que mise à jour de temps à autre, fournit de plus amples détails sur nos mesures de sécurité et nos certifications.

En soumettant des données via nos canaux de soutien, vous nous donnez le droit et la permission d'accéder à vos données, de les utiliser, de les traiter, de les stocker, de les copier, de les distribuer, de les afficher et de les récupérer aux seules fins de vous fournir les services demandés, de traiter vos demandes de soutien ou de nous conformer à vos autres instructions.

Si nous accédons ou traitons des données personnelles dans le cadre de la fourniture de nos services ou en vue de répondre à vos demandes de soutien, les termes de notre [Addenda relatif au traitement des données](#) s'appliquent également au traitement de ces données personnelles.



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.