

SUPPORT AND MAINTENANCE ADDENDUM

1. DEFINITIONS

- « Jour ouvré » désigne une journée travaillée autre qu'un samedi, dimanche ou jour férié au siège social de MAPP.
- « Force Majeure » désigne les événements résultant de catastrophes naturelles, actions du gouvernement, troubles civils, actions militaires, actes de guerre, émeutes, actes de terrorisme, grèves, incendies ou autres événements indépendants de la volonté des parties.
- « Logiciel hébergé » désigne un élément distinct du Logiciel en mode dédié, hébergé et exploité par MAPP et auquel le Client accède à distance.
- « Logiciel sur site » désigne le logiciel installé et exploité dans les locaux ou le centre de données du Client qui n'est ni hébergé ni exploité par MAPP.
- « SaaS » signifie « Logiciel en tant que service » et désigne un élément centralisé du Logiciel serveur de plusieurs Clients, hébergé et exploité par MAPP et auquel le Client accède à distance.
- « Logiciel » désigne les produits logiciels d'applications marketing standard de MAPP attribués sous licence au Client en vertu d'un Contrat faisant référence au présent Addendum, mais qui ne couvre pas les modifications et personnalisations.

2. ASSISTANCE ET MAINTENANCE

- 2.1 L'Assistance et la Maintenance désignent les prestations d'assistance et d'accompagnement visant à aider le Client à résoudre les problèmes survenus lors de l'utilisation du Logiciel, et comprennent la vérification, le diagnostic et la correction des erreurs et défauts matériels affectant le Logiciel, ainsi que la fourniture de corrections de bogues, correctifs, modifications, extensions, mises à niveau et nouvelles versions du Logiciel afin d'en assurer le fonctionnement correct.
- 2.2 MAPP s'engage à fournir au Client les prestations matérielles d'Assistance et de Maintenance conformément au Guide d'assistance à la clientèle et aux politiques de support technique publiés par MAPP, lesquels sont révisés de temps à autre par MAPP, dans des délais raisonnables et à sa seule discrétion, moyennant préavis adressé aux coordinateurs de support Client et/ou aux interlocuteurs de support Client désignés par MAPP. La version actuelle du Guide d'assistance à la clientèle et des politiques de support technique sont consultables sur le portail des services à la clientèle de MAPP.
- 2.3 Les prestations d'Assistance et de Maintenance ne couvrent pas les problèmes ou les dommages survenus au Logiciel par suite de : (i) négligence, usage abusif, usage inapproprié, erreur d'utilisation ou de manipulation, stockage inapproprié ou modifications effectuées par toute personne extérieure à MAPP ou ses prestataires ; (ii) manquement à exécuter le Logiciel conformément à sa Documentation et/ou aux spécifications ou limitations édictées par MAPP ; (iii) modifications du Logiciel non approuvées ou non fournies par MAPP ; (iv) l'action des tiers ; (v) l'action de la Force Majeure.
- 2.4 MAPP n'est tenu à aucune obligation d'Assistance et de Maintenance quant aux produits matériels et logiciels autres que le Logiciel (« Produits non qualifiés »). Dans le cas où MAPP fournirait des prestations d'Assistance et de Maintenance relatives à un problème causé par un Produit non qualifié, ou accomplirait des efforts supplémentaires de service du fait d'un Produit non qualifié, des frais additionnels de fourniture de service et de matériels seront facturés aux tarifs en vigueur. Dans le cas où, selon l'avis raisonnable de MAPP, l'exécution des prestations d'Assistance et de Maintenance serait rendue plus difficile ou entravée du fait de Produits non qualifiés, MAPP en informera le Client et le Client s'engage à retirer sans délai et à ses propres risques et dépens le Produit non qualifié. Le Client demeure seul responsable de la compatibilité et du fonctionnement des produits non qualifiés avec le Logiciel.
- 2.5 Lors d'une demande d'Assistance et de Maintenance, le Client est tenu de prioriser chaque incident/demande en fonction des critères énoncés ci-dessous. Faute de quoi MAPP établira lui-même l'ordre de priorité. En cas de demandes multiples portant sur le même incident, les requêtes seront regroupées par MAPP en un seul événement d'Assistance et de Maintenance.
- 2.6 Les horaires d'ouverture des services d'Assistance et de Maintenance de MAPP et les délais de réponse sont définis dans le tableau ci-dessous. Les heures indiquées dans le tableau ci-dessous correspondent au fuseau horaire EST (heure normale de l'Est, UTC - 5) pour les clients américains, au fuseau horaire AEST (heure légale de la côte Est de l'Australie, UTC + 10) pour les clients de la zone Japon/Asie Pacifique, et au fuseau horaire CET (heure normale d'Europe centrale, UTC + 1) pour les clients de la zone EMEA.

Les délais de réponse correspondent à l'intervalle entre le premier contact du Client avec MAPP (réception du message électronique informant de l'incident ou appel téléphonique) et le premier contact avec un représentant de MAPP (par message électronique ou appel téléphonique). Les délais de réponse sont valables pendant les horaires d'ouverture uniquement.

Critères de priorité	Horaires d'ouverture	Délai de réponse
----------------------	----------------------	------------------

PRIORITÉ 1 (CRITIQUE)	24 h, 7 jours sur 7	2 heures
Un incident de priorité 1 qualifie un problème qui interdit l'utilisation du Logiciel ou le rend inopérant. Il s'agit d'un problème grave qui affecte sévèrement l'infrastructure de production du Client avec impossibilité d'accès ou dégradation des performances à l'échelle du système interdisant d'utiliser l'infrastructure de production du Client.	DMC : Lun - Ven 9 h - 18 h (jours ouvrés)	
PRIORITÉ 2 (IMPORTANT)	Lun - Ven 9 h - 18 h (jours ouvrés)	Jour ouvré suivant
Un incident de priorité 2 qualifie un problème ayant un impact important sur l'activité ; toutefois, l'exploitation peut se poursuivre mais avec des performances dégradées. Il s'agit d'un problème de production au niveau du Logiciel par lequel l'infrastructure du Client fonctionne mais avec des capacités fortement réduites en raison de la défaillance ou des performances limitées du Logiciel. L'incident a un impact important sur les processus opérationnels standard et la productivité globale du Client. Il n'existe pas de solution de contournement ou la solution disponible n'est pas praticable.		
PRIORITÉ 3 (MINEURE)	Lun - Ven 9 h - 18 h (jours ouvrés)	Jour ouvré suivant
Un incident de priorité 3 qualifie un problème qui affecte la capacité du Client à poursuivre son activité dans des proportions négligeables. Il s'agit d'un problème au niveau du Logiciel par lequel le Client rencontre des limitations de fonctionnalités et d'ergonomie qui ne sont pas essentielles à l'activité ou pour lesquelles il existe une solution de contournement acceptable ; le Client a un problème avec la documentation ou une question associée à l'utilisation du produit ou tout autre besoin d'informations.		

- 2.7 En cas d'accord entre les parties restreignant les zones géographiques d'accès et de traitement des données, les horaires d'ouverture peuvent être affectés. MAPP n'est pas en mesure de déployer son pool mondial d'experts en fonction des zones d'exploitation limitées des infrastructures du Client. Par conséquent, les services d'Assistance et de Maintenance ne sont accessibles que du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (les jours ouvrés) et non pas 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- 2.8 MAPP fera son possible pour résoudre les problèmes aussi rapidement que possible. Cependant, il n'est pas possible de garantir les délais de résolution indiqués En raison de la nature et de l'origine diverse des problèmes rencontrés. MAPP fera son possible pour résoudre les problèmes dans les meilleurs délais et transmettra régulièrement des états d'avancement au Client.
- 2.9 Le Client doit permettre à MAPP d'accéder à distance au Logiciel et doit autoriser l'accès illimité de MAPP au Logiciel afin d'assurer l'exécution des services d'Assistance et de Maintenance et autres services à distance.
- 2.10 Le Client désignera un ou plusieurs coordinateur(s) de support interne auxquels les utilisateurs seront invités à adresser l'ensemble des questions et problèmes concernant l'utilisation, le fonctionnement et la maintenance du Logiciel. Le Client convient que son/ses coordinateur(s) de support auront une connaissance approfondie de et seront formés à l'utilisation du Logiciel ; le Client convient en outre que seul(s) son/ses coordinateur(s) de support seront qualifiés pour contacter MAPP en matière d'Assistance et de Maintenance.
- 2.11 MAPP fournira ses prestations d'Assistance et de Maintenance pour les versions majeures et mineures du Logiciel pendant une période minimale de trente-six (36) mois à compter de la disponibilité générale des versions. Les mises à jour du Logiciel seront fournies de manière proactive pendant une période minimale de vingt-quatre (24) mois à compter de la disponibilité générale des versions. « Disponibilité générale des versions » (General Customer Availability, « GCA ») désigne la première date de mise à disposition d'une version majeure ou mineure à tous les utilisateurs, quelle que soit la langue ou le support de communication choisi.

MAPP identifie généralement les versions logicielles à l'aide du format « X.Y.Z.n » dans lequel (i) « X » désigne une « version majeure » qui doit être interprétée comme la publication d'un nouveau produit logiciel ou d'une nouvelle version destinée à la clientèle générale d'un produit logiciel existant contenant des nouvelles fonctionnalités importantes, des extensions majeures, d'éventuelles modifications de processus opérationnels et des corrections applicables à une version mise à jour précédemment ; (ii) « Y » désigne une « version mineure » qui doit être interprétée comme une modification d'une version majeure actuelle déjà distribuée contenant des améliorations ou extensions mineures et d'éventuelles corrections applicables à une version mise à jour précédemment ; (iii) « Z » désigne une « version de maintenance » qui doit être interprétée comme une modification de versions majeures et mineures actuelles déjà distribuées contenant des corrections relatives à des problèmes logiciels signalés ; (iv) « n » désigne un correctif critique contenant des corrections accélérées relatives à des problèmes logiciels signalés.

Le terme « version logicielle » tel qu'employé dans les définitions précitées n'inclut pas (i) les nouveaux produits logiciels ou compléments, composants ou contenus publiés par MAPP et concédés séparément sous licence (à l'exception des nouveaux logiciels ou compléments fournis en remplacement du Logiciel) ou (ii) les logiciels, composants ou contenus destinés à être utilisés sur les systèmes d'exploitation autres que ceux pour lesquels le Logiciel a été conçu.

- 2.12 Le Logiciel SaaS (« Logiciel en tant que service ») fourni par MAPP au Client l'est uniquement dans sa version actuelle/dernière version publiée.
- 2.13 En ce qui concerne le Logiciel hébergé, MAPP est en droit, mais sans obligation, d'incorporer de nouvelles versions logicielles au Logiciel une fois disponibles. L'incorporation d'une version logicielle, la migration des données du Client et la configuration de nouvelles versions logicielles pourront donner lieu à des frais correspondant aux Services professionnels requis. Dans ce cas, l'incorporation de nouvelles versions sera convenue à l'avance entre les parties et fera l'objet d'un cahier des charges écrit ainsi que d'une facturation sur la base du temps passé et des matériels fournis.
- 2.14 En ce qui concerne le Logiciel sur site, MAPP s'engage à incorporer les nouvelles versions au Logiciel une fois disponibles selon un calendrier convenu entre les parties. Toutefois, l'incorporation d'une version logicielle, la migration des données du Client et la configuration de nouvelles versions logicielles pourront donner lieu à des frais correspondant aux Services professionnels requis et feront l'objet d'une facturation sur la base du temps passé et des matériels fournis en vertu d'un cahier des charges écrit et signé par les parties.