

ANNEXE – DESCRIPTION DU LOGICIEL ET DES SERVICES

1. Définition

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

« **Logiciel** » : le programme ServiceNav Monitoring fourni par Coservit sous forme de code objet et sa documentation associée ainsi que toutes les futures Versions, ainsi que les éventuels développements spécifiques réalisés sur demande du Client.

« **Utilisateurs** » : personnes physiques sous l'autorité du Client autorisées à utiliser les Services.

2. Fonctionnalités

Les fonctionnalités du Logiciel sont les suivantes :

- La collecte de données techniques (« Données Techniques ») sur des équipements de technologies de l'information à travers l'exécution de points de contrôle depuis le Boitier ou depuis un Agent Logiciel installé sur ces équipements. Les Données Techniques déterminent la disponibilité, l'état et la performance de l'équipement. Elles collectent également le contenu matériel et logiciel de l'équipement.
- La mise à disposition de modèles de points de contrôle dans l'Application
- La définition de politiques de collecte, de notification à l'Utilisateur et de disponibilité dans l'Application, et leur stockage sous forme de données de configuration (« Données de Configuration »)
- La transmission des Données Techniques depuis leur point de collecte vers l'Application
- Le stockage des Données Techniques dans l'Application
- L'alerte par différents moyens (courriel, SMS, notification sur appareils mobiles) suivant la politique de notification configurée
- La production d'informations de capacité et de disponibilité (« Informations »), le stockage de ces informations et leur mise à disposition dans l'Application

3. Modalités de mise en œuvre du Logiciel

Le Partenaire peut demander à Coservit d'assurer la mise en œuvre du Logiciel dans le bon de commande. La mise en œuvre donnera lieu à la signature d'un procès-verbal de recette. Sans retour de la part du Partenaire dans un délai de dix jours ouvrés à date d'envoi du procès-verbal de recette à valider, la mise en œuvre du Logiciel sera considérée comme effective.

4. Support

Pendant la durée du présent Contrat, Coservit fournit les services de support consistant en :

- Assistance téléphonique

Coservit s'engage pendant la durée du Contrat à assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 CET (hors jours fériés ou chômés). Cette assistance est destinée à :

- répondre aux questions techniques relatives à l'utilisation du Service
- identifier et analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Service

- Site Web

Les demandes d'assistance peuvent être soumises via Internet 24 heures/24 7 jours/7 sur un site web dédié au Support. L'état de toute demande peut également être obtenu en se connectant sur ce site web.

- Maintenance corrective

Tout dysfonctionnement du Logiciel et/ou du Boitier pourra être notifié par le Partenaire par téléphone ou par e-mail. Le Partenaire s'engage à donner toute information détaillée permettant d'identifier le problème rencontré. Après diagnostic préalable, Coservit mettra tout en œuvre pour corriger les anomalies qui lui seront signalées par le Partenaire. Le cas échéant, si nécessaire, Coservit procédera au remplacement du Boitier dans les trois jours suivant le diagnostic, et assurera la remise en service.

Tout dysfonctionnement non lié au Logiciel est hors périmètre de la maintenance corrective.

Coservit analyse les dysfonctionnements liés au Logiciel et les catégorise en problèmes bloquants ou non bloquants.

Pour un problème bloquant, Coservit s'engage vis-à-vis du Partenaire à :

- a. Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 3 jours ouvrés dans 80% des cas.
- b. Proposer une correction du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.

Pour un problème non bloquant, Coservit s'engage vis-à-vis du Partenaire à :

- a. Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.
- b. Proposer une correction dans une nouvelle version dans 80% des cas.

Dans tous les cas Coservit mettra tous les moyens en œuvre pour qu'un collaborateur Coservit intervienne sur le problème dans un délai d'un jour ouvré et communique au Partenaire par tout moyen dans ce délai.

Les problèmes sont clos une semaine après livraison d'une solution de correction ou de contournement sauf notification contraire de la part du Partenaire.

- Maintenance évolutive

Dans le cadre de l'évolution du Service, Coservit pourra apporter des modifications au Service présentant un impact positif pour les Utilisateurs (fonctions, performance, ergonomie). La maintenance évolutive sera planifiée et fera l'objet d'une communication au Partenaire.

5. Aide à l'usage et à la configuration

Le support à l'usage et le support à l'administration concernent en particulier :

- Des modifications de paramétrages d'exploitation du Logiciel.
- Des personnalisations de la configuration du Logiciel

Cette prestation pourra être apportée moyennant le paiement d'une redevance spécifique indiquée dans le Bon de Commande agréé par le Partenaire.