

Modalités et Conditions des Services Professionnels et du Support d'EXFO

Les présentes modalités et conditions des Services Professionnels et de support d'EXFO (« **Conditions des Services Professionnels et du Support** ») ainsi que les Conditions Générales de Vente s'appliquent aux achats de Services Professionnels d'EXFO par le Client et font partie intégrante du Contrat entre le Client et EXFO.

1. **DÉFINITIONS.** Les expressions en majuscules utilisées dans les présentes Conditions des Services Professionnels et du Support auront la signification qui leur est respectivement attribuée dans les présentes ou dans les Conditions Générales de Vente.
 - 1.1 « **Délai de Résolution** » désigne le temps écoulé entre la soumission par le Client d'une demande de support à EXFO et le moment où EXFO fournit une Résolution pour l'incident.
 - 1.2 « **Énoncé des Travaux** » ou « **EDT** » désigne un document distinct signé par les parties et décrit à la Section 2.3 des présentes.
 - 1.3 « **Mise à Niveau de Version** » désigne une mise à niveau vers une nouvelle Version de la Solution sur l'environnement du Client.
 - 1.4 « **Protocole de Test d'Acceptation** » ou « **PTA** » désigne le test d'acceptation inclus dans un Énoncé de Travail et décrit à la Section 6 des présentes.
 - 1.5 « **Résoudre** » ou « **Résolution** » signifie qu'une solution permanente à l'incident a été mise en œuvre à la satisfaction raisonnable du Client. Dans tous les cas, la Résolution rendra opérationnel l'élément concerné.
 - 1.6 « **Restaurer** » ou « **Restauration** » désigne une condition dans laquelle l'élément applicable est opérationnel, éventuellement en mode dégradé, mais une Résolution permanente d'un incident n'a pas encore été mise en œuvre. La Restauration peut prendre la forme d'une Solution de Contournement ou d'un forfait de services, qui a été mis en œuvre pour corriger partiellement et temporairement le défaut.
 - 1.7 « **RMA** » signifie autorisation de retour de marchandise.
 - 1.8 « **SLA** » signifie Contrat de niveau de service et définit le type de service fourni par EXFO en termes de maintenance et de support au Client.
 - 1.9 « **Solution** » désigne un ensemble de logiciels et de matériel sous licence à partir de Produits, d'entités de plate-forme ASA et de personnalisation vendus au Client.
 - 1.10 « **Solution de Contournement** » désigne une Solution temporaire qu'EXFO a mise en œuvre pour Résoudre un incident, ou que le Client a permis de mettre en œuvre, afin que la Solution soit opérationnelle.
 - 1.11 « **Temps de Réponse** » désigne le temps écoulé entre la soumission par le Client d'une demande de support à EXFO et le moment où EXFO répond au Client (temps utilisé pour consigner le problème et donner un accusé de réception).
 - 1.12 « **Temps de Restauration** » désigne le temps écoulé entre la soumission par le Client d'une demande de support à EXFO et le moment où EXFO fournit une Restauration (solution pour revenir à un état opérationnel).
 - 1.13 « **Version** » ou « **Version de la Solution** » désigne une Version des Logiciels Sous Licence qui permet l'activation de nouvelles fonctionnalités et capacités.

2. SUPPORT ET SERVICES PROFESSIONNELS

- 2.1 Si un Programme de Support est acheté par le Client, EXFO fournira du support dans la mesure indiquée dans les Conditions Spécifiques du Programme de Support applicable, jointes aux présentes Conditions des Services Professionnels et du Support en tant que Pièce A, pendant la

période de couverture déterminée par la période de facturation ou les avis de renouvellement ultérieurs. L'exécution du Programme de Support est conditionnelle à ce que le système du Client réponde aux exigences minimales précisées dans la Documentation, les spécifications du site, les spécifications de l'offre d'EXFO, autrement appelées « Dimensionnement », ou toute documentation spécifiant les conditions préalables à fournir à EXFO pour la bonne exécution du Programme de Support.

- 2.2 EXFO ou ses sous-traitants fourniront des Services Professionnels moyennant des honoraires fixes ou une base de temps et de matériel, dans la mesure indiquée dans la Confirmation de Vente d'EXFO de chaque Bon de Commande applicable du Client.
- 2.3 Si le type de Services Professionnels à exécuter par EXFO l'exige, les parties peuvent conclure un Énoncé des Travaux (« EDT »). L'EDT fait référence à la Solution technique proposée par EXFO au Client. Chaque EDT doit inclure une description de la portée des Services Professionnels à fournir et, le cas échéant, le Produit du Travail qui en résultera, le prix de l'exécution de ces Services Professionnels, le délai d'exécution, les conditions d'acceptation et les responsabilités du Client. EXFO conçoit l'EDT en fonction des informations reçues du Client avant l'exécution des Services Professionnels. Le Client reconnaît avoir examiné l'EDT proposé et doit informer EXFO de toute modification nécessaire avant la signature. Les parties reconnaissent que des ajustements à l'EDT peuvent être nécessaires en cas de circonstances imprévues ou si le Client est dans l'incapacité à s'acquitter de l'une de ses responsabilités. Le Client reconnaît que toute modification de l'EDT convenu et exécutable par les Parties qui devient nécessaire ou qui est demandée par le Client est soumise à l'acceptation écrite d'EXFO, à l'application de frais supplémentaires qui seront facturés séparément et EXFO peut retarder ou suspendre l'exécution des Services Professionnels en conséquence.
- 2.4 EXFO affectera du personnel possédant les compétences, les qualifications et l'expérience appropriées pour exécuter les Services Professionnels. Les dates des Services Professionnels seront convenues par les Parties à la réception du Bon de Commande et énoncées dans la Confirmation de Vente d'EXFO. Sauf disposition contraire dans un EDT, en aucun cas les dates d'achèvement des Services Professionnels ne doivent être postérieures à quatre-vingt-dix (90) jours après l'expédition du Produit Matériel et/ou du Logiciel Sous Licence. Si EXFO ne peut exécuter les Services Professionnels dans ce délai en raison d'un manquement du Client, à savoir, mais sans s'y limiter, le défaut du Client de fournir l'accès au site du Client et/ou de fournir un site approprié, alors les Services Professionnels rendus jusqu'à cette date seront réputée acceptée par le Client et EXFO émettra une facture pour le paiement des Services Professionnels rendus, du Produit Matériel, du Logiciel Sous Licence et du Programme de Support, selon le cas. De plus, le Client devra prendre en charge tous les frais supplémentaires encourus par EXFO résultant de l'incapacité d'EXFO à exécuter les Services Professionnels en raison d'un manquement du Client.
- 2.5 Dans les cas où les activités d'EXFO ou une responsabilité d'EXFO, exigées par un échéancier ou autrement, dépendent d'une activité ou d'une responsabilité du Client, ou dépendent de la réception d'informations ou de l'approbation du Client, et l'activité, la responsabilité, l'information ou l'approbation n'est pas donnée ou notifiée à EXFO à la date ou à l'heure prévue, l'activité ou la responsabilité d'EXFO peut être retardée d'une durée correspondante et peut entraîner une augmentation des frais et dépenses à payer à EXFO.

3. AVIS DE MODIFICATION

Dans le cas où les parties conviennent d'étendre ou de modifier la portée du projet ou les estimations de prix, les parties doivent préparer et signer un avis de modification (« **Avis de Modification** »). Aucun Avis de Modification ne sera effectif tant qu'il n'aura pas été signé par les deux Parties et EXFO se réserve le droit de refuser un avis de modification.

4. COMMANDES, LIVRAISON, FRAIS ET PAIEMENTS

- 4.1 Les commandes, les frais et les paiements sont assujettis au Contrat de vente et aux Conditions Générales de Vente d'EXFO, selon le cas, disponibles sur www.exfo.com/fr/ressources/documents-juridiques/termes-conditions/ ou sur demande.
- 4.2 EXFO facturera le Client conformément à la structure de prix et aux conditions de paiement énoncées dans le devis d'EXFO ou dans chaque EDT individuel pour les Services Professionnels rendus au Client, selon le cas. La facture doit inclure une comptabilisation des heures effectuées, le cas échéant, et une description suffisamment détaillée des Services Professionnels effectués.
- 4.3 Le Client doit rembourser à EXFO les frais de déplacement pré-approuvés et les débours nécessaires à la prestation des Services Professionnels.

5. ACCEPTATION

- 5.1 Les Services Professionnels ou les Produits de Travail seront réputés acceptés dès leur achèvement et ne nécessiteront pas de Protocole de Test d'Acceptation (« **PTA** ») ou tout autre mécanisme/critère d'acceptation, sauf disposition contraire dans un EDT. Dans ce cas, un PTA doit être effectué conformément à la Section 6.2 ci-dessous.
- 5.2 Lorsque les Services Professionnels ou les Produits de Travail sont soumis à des tests d'acceptation, les Services Professionnels ou le Produit de Travail seront réputés acceptés par le Client lors de la livraison du PTA signé conformément à la Section 6.1 ci-dessous et EXFO sera en droit de facturer le Client pour ce Service Professionnel ou Produit de Travail conformément aux conditions de paiement dans l'EDT ou autrement en vertu du présent Contrat. L'acceptation ne renonce à aucun autre droit ou recours du Client en vertu du Contrat.

6. PROTOCOLE DE TEST D'ACCEPTATION

- 6.1 Lorsque les Services Professionnels ou les Produits de Travail sont soumis à des tests d'acceptation conformément aux Sections 5.1 ou 5.2 ci-dessus, le PTA doit être énoncé dans un EDT. Le PTA effectuée par EXFO doit démontrer que le Service Professionnel ou le Produit du Travail est matériellement conforme aux spécifications convenues par les parties dans l'EDT et après l'achèvement, le Client doit fournir une attestation écrite à EXFO en signant le PTA.
- 6.2 Dès l'achèvement de tout Service Professionnel ou Produit de Travail nécessitant un PTA, EXFO informera le Client de la préparation du PTA. À compter de cette notification, EXFO disposera d'une période mutuellement convenue pour effectuer le PTA (« **Période d'Acceptation** ») en présence d'un représentant du Client, si le Client le demande au préalable. En cas de réussite, le Client fournira le PTA signé à EXFO. Si le Client détermine que le Service Professionnel ou le Produit du Travail ne satisfait pas matériellement aux spécifications convenues par les Parties dans l'EDT,

nonobstant toute disposition contraire du Contrat, EXFO corrigera la situation, sans frais pour le Client, dans un délai convenu par les Parties et réexécutera le PTA conformément à la présente Section.

- 6.3 Une acceptation réputée des Services Professionnels et/ou des Produits de Travail sera déclarée dans les cas suivants :
- Le Client utilise les Services Professionnels et/ou les Produits de Travail avant la phase de test d'acceptation ;
 - Le Client ne soulève aucun problème ou préoccupation dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de signature du PTA ;
 - Le Client ne se conforme pas aux conditions préalables, telles que décrites par EXFO, nécessaires à l'exécution des tests d'acceptation, dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception du PTA signé par EXFO ;
 - Sauf accord contraire et défini dans les conditions de facturation d'EXFO, la facturation ainsi que la période de maintenance seront déclenchées après cette étape d'acceptation réputée.
- 6.4 **L'acceptation du Logiciel Sous Licence et du Produit Matériel.** Le Logiciel Sous Licence sera réputé accepté à la livraison (y compris par voie électronique) par EXFO ou son Affilié ; et le Produit Matériel sera réputé accepté dès leur expédition par EXFO, sauf convention contraire des parties dans un EDT qui comprend des conditions d'acceptation, y compris, mais sans s'y limiter, un PTA, selon le cas. Nonobstant toute autre disposition contraire dans les présentes ou dans un EDT ou PTA, le Logiciel Sous Licence et le Produit Matériel seront également réputés acceptés immédiatement si le Client commence à utiliser le Logiciel Sous Licence ou le Produit Matériel dans un environnement de production.

7. GARANTIES LIMITÉES ET AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

- 7.1 EXFO garantit que la fourniture des Services Professionnels en vertu des présentes Conditions des Services Professionnels et du Support sera effectuée de manière professionnelle et, le cas échéant, le Produit du Travail sera conforme aux présentes Conditions des Services Professionnels et au Support et aux exigences énoncées dans l'EDT. En cas de violation de la garantie énoncée dans la présente Section 7.1, le seul et unique recours du Client est qu'EXFO corrige les erreurs dans le Produit du Travail et/ou réexécute les Services Professionnels, à condition qu'EXFO en soit informé par écrit dans le délai de soixante (60) jours calendaires suivant l'achèvement des Services Professionnels et/ou la livraison du Produit du Travail conformément aux Sections 5 et 6.
- 7.2 Sauf indication contraire dans les présentes conditions de Services Professionnels et du Support, les Services Professionnels, les Produits de Travail, les Produits EXFO et tous les matériaux, contenus et autres Propriétés Intellectuelles fournis en vertu des présentes par la Partie concernée sont fournis « tels quels », sans aucune obligation expresse ou implicite ou garanties de toute nature. EXFO ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie de quelque nature que ce soit (autre que celles énoncées à la Section 7.1) et n'assume aucune responsabilité quant à (i) l'utilisation, la suffisance ou l'exactitude des Services Professionnels ou du Produit du Travail, (ii) tout retard, panne, interruption ou dysfonctionnement du réseau pouvant survenir dans le réseau du Client à la suite de tout Service Professionnel, travail ou essai effectué par EXFO ou ses sous-traitants et tel que mandaté par le Client ; (iii) tout matériel tiers et Logiciel Tiers. LES GARANTIES PRÉCÉDENTES REMPLACENT TOUTES LES AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE COMPATIBILITÉ, DE



SÉCURITÉ, DE PRÉCISION, DE FONCTIONNALITÉ, DE NON-CONTREFAÇON, DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, MÊME SI EXFO A ÉTÉ INFORMÉ DE CET USAGE, ET DE LA GARANTIE CONTRE LA VIOLATION DES BREVETS OU D'AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.

- 7.3 La garantie sera nulle et non avenue si le Produit du Travail a été altéré, rapiécé, réparé ou modifié par des personnes non autorisées ou du personnel n'appartenant pas à EXFO.

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 8.1 EXFO conservera toute la Propriété Intellectuelle liée à l'exécution des Services Professionnels et des Produits de Travail en vertu des présentes Conditions des Services Professionnels et du Support, et toute Propriété Intellectuelle qui pourrait résulter de toute modification, pièce jointe et amélioration apportée par l'une ou l'autre des Parties. Le Client convient que tous les Produits du Travail et tous les autres livrables qui sont fabriqués, créés, développés, écrits ou mis en pratique sous quelque forme, à toute étape de création et sur tout support par EXFO ou ses sous-traitants résultant des Services Professionnels seront la propriété unique et exclusive d'EXFO.
- 8.2 Nonobstant toute autre disposition des présentes Conditions des Services Professionnels et du Support ou du Contrat, EXFO ne transfère ni n'accorde au Client aucun droit, titre ou intérêt dans ou vers (ou n'accorde au Client aucune licence ou autre autorisation dans ou vers) les Produits EXFO résultant des Services Professionnels. La seule exception à la réserve de droits qui précède est qu'EXFO accorde par la présente au Client une licence limitée, non exclusive et non transférable (qui prendra automatiquement fin à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat), en vertu de tous les droits détenus par EXFO, pour utiliser le Produits uniquement selon les instructions d'EXFO, sous réserve des termes et conditions du présent Contrat.

9. ENTREPRENEUR INDÉPENDANT

EXFO et le Client reconnaissent et conviennent expressément que le personnel à fournir en vertu des présentes sera considéré comme des entrepreneurs indépendants et que le Client n'aura pas le droit de les contrôler ou de les diriger d'une manière et avec des détails susceptibles de nuire au statut d'entrepreneur indépendant d'EXFO. Les présentes Conditions des Services Professionnels et du Support et le présent Contrat ne doivent pas constituer ou être interprétés comme un partenariat, une relation employeur-employé ou un contrat d'agence entre les Parties aux présentes ni aucun de leurs employés ou agents n'ont le pouvoir ou l'autorité de lier ou obliger l'autre partie à quelque égard que ce soit. EXFO n'a pas le droit ou l'autorité d'assumer ou de créer des obligations ou de faire des déclarations, des garanties ou des engagements au nom du Client, qu'ils soient explicites ou implicites, ou de lier à quelque égard que ce soit le Client. EXFO a le droit de conclure des ententes avec d'autres Clients pour fournir des services similaires à condition que ces ententes n'aient pas d'incidence négative sur la performance d'EXFO en vertu des présentes Conditions des Services Professionnels et du Support et du Contrat.

10. NON-SOLLICITATION

Le Client ne doit pas, directement ou indirectement, employer ou recruter des employés d'EXFO qui ont travaillé sur les Services Professionnels pendant la durée du présent Contrat et pendant un (1) an par la suite, sans le consentement écrit préalable d'EXFO. Dans le cas où un employé est embauché sans le consentement écrit préalable pendant la période spécifiée dans la présente Section, le Client doit payer à



EXFO un montant égal à cent pour cent (100 %) du salaire annuel de l'employé à titre de dommages-intérêts, et non à titre de pénalité, pour les dépenses liées au remplacement et à la formation d'un nouvel employé.

11. SURVIE

Les dispositions de la Section 7 (Garanties Limitées et Clause de Non-Responsabilité), de la Section 8 (Propriété Intellectuelle), de la présente Section 11 (Survie) et de la Section 12 (Termes Incorporées) des présentes Conditions des Services Professionnels du Support survivront à la résiliation ou à l'expiration du Contrat. Toutes les autres Sections qui, par leur sens et leur contexte, sont destinées à survivre à l'exécution, la livraison, l'exécution et la résiliation du Contrat, survivront et resteront en vigueur.

12. TERMES INCORPORÉS

Sauf accord contraire des Parties, les modalités et conditions des Conditions Générales de Vente sont incorporés aux présentes par référence ainsi que la ou les annexe(s) suivante(s) :

- PIÈCE A – Programme de Support à l'assurance de services adaptatifs d'EXFO

PIÈCE A

Programme de Support à l'assurance de services adaptatifs d'EXFO (« Conditions Spécifiques du Programme de Support ASA »)

Si le Client achète le Programme de Support à l'assurance de services adaptatifs d'EXFO, la présente Pièce A fait partie intégrante des Conditions des Services Professionnels et du Support d'EXFO.

1. TERME DU SUPPORT

Terme du support. Aux fins des présentes Conditions Spécifiques du Programme de Support ASA et sous réserve des droits d'EXFO de résilier ou d'interrompre le Programme de Support, EXFO fournira le Programme de Support pour une durée initiale de douze (12) mois à compter (i) de la date à laquelle EXFO livre la Version initiale du Logiciel Sous Licence ; ou (ii) la date d'acceptation dans la mesure où elle est applicable (« **Durée Initiale du Support** »). Par la suite, la durée peut être renouvelée pour une période supplémentaire de douze (12) mois (chacune, une « **Durée du Support au Renouvellement** ») si les parties en conviennent. La Durée Initiale du Support et la Durée du Support au Renouvellement seront considérées ensemble comme la « **Durée du Support** ».

2. SUPPORT EXFO

2.1 Services de Support

2.1.1 Le Support Technique comprend :

(a) Support sur l'utilisation et le fonctionnement de la Solution EXFO du Client et accès au portail d'assistance EXFO ; et

(b) Rétablissement du service et Résolution des incidents

- Les incidents liés aux Logiciels Sous Licence doivent être Restaurés soit par une Solution de Contournement, soit par un forfait de services.
- La Restauration des incidents matériels peut nécessiter la réparation ou l'échange du matériel défectueux.

La disponibilité du centre d'assistance technique (CAT) est basée sur le niveau de service contractuel.

Support – Avancé et de Base

5 jours/semaine (du lundi au vendredi), 8 heures/jour – 8h00 à 17h00 heure locale du Client (excluant les jours fériés)

Support – Premium

7 jours/semaine – 24 heures/24 – 365 jours/an – Pour la Restauration du service et l'investigation de premier niveau des événements critiques pour le Client (Gravité P1). L'intervention sur site pour la réparation du matériel n'est pas incluse.

Du support 24h/24 et 7j/7 est disponible en option pour le support avancé.

Les activités d'administration et de supervision ne sont pas incluses dans l'option de Support 24h/24 et 7j/7 . L'option de Support 24h/24 et 7j/7 s'applique à l'infrastructure existante en cours de maintenance. Les problèmes liés aux modifications ou aux nouveaux ajouts aux systèmes existants seront gérés pendant les heures de travail par l'ingénieur du Client.

- 2.1.2 Assurance de Logiciel.** Les Versions sont maintenues pendant un (1) an avec le forfait de services contenant des correctifs de bogues appliqués uniquement à la Version de Solution la plus récente et aux trois (3) Versions antérieures à la Version actuelle. Une fois qu'une Solution EXFO est déclarée en fin de vie (FDV), aucune nouvelle Version n'est livrée pour installation ou Mise à Niveau. Un support continu sera fourni via la livraison du forfait des services jusqu'à la date de fin de maintenance (FDM).

La Documentation mise à jour et les notes de Mise à Niveau mettront en évidence les modifications pour chaque Mise à Niveau livrée et seront mises à disposition au format électronique via un emplacement FTP sécurisé.

La livraison et le Support de la Mise à Niveau de la Version de la Solution sont fournis avec le support Premium et sont facultatives avec le support Avancé et de Base. Cependant, une Version n'est plus maintenue après un an et une option de Mise à Niveau de la Version de la Solution doit être achetée.

Les Mises à Niveau de Version de Solution sont obligatoires pour les Solutions EXFO qui incluent des composants natifs déployés sur une infrastructure Kubernetes.

- 2.1.3 Assurance de Matériel.** Le service sur le Produit Matériel acheté par le Client sera basé sur le niveau de service contractuel. EXFO et le Client auront la possibilité de fournir et d'obtenir, respectivement, un service non standard tel que convenu séparément par écrit par les deux Parties. Le service sur le Produit Matériel est limité à la plus courte des deux (2) périodes : 5 ans à compter de l'expédition (ou de l'acceptation, si des Services Professionnels sont fournis) ou 2 ans à compter de la déclaration de fin de vie (notification du dernier achat), dans tous les cas.

Support – Avancé et de Base

Réparation de Matériel - Couverture de la garantie (sauf si spécifiquement exclu du plan de support proposé). Le matériel défectueux est envoyé à EXFO sur une RMA. Réparé ou remplacé et renvoyé au Client dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception d'EXFO, à l'exception des interrupteurs externes (OTAU et MOTAU).

Support – Premium

Remplacement avancé de Matériel - Expédition le Jour Ouvrable suivant des unités de remplacement*. L'expédition le Jour Ouvrable suivant ne peut être garantie que dans certains pays et régions, dans certaines régions du monde, le temps d'expédition sera calculé au mieux. Le matériel défectueux est envoyé à EXFO sur une RMA.

(*Disponible pour les produits de Solutions de surveillance de la fibre sur demande et soumis à des frais supplémentaires)

Pour les déploiements spécifiques de surveillance de la fibre, un plan de support optionnel est disponible sans assurance de Matériel au-delà de la garantie matérielle standard (conformément aux Conditions des Produit Matériels EXFO).

L'expédition du Matériel vers le site du Client est sous la responsabilité d'EXFO sur une base DAP (Incoterm® 2020). Le Client est responsable du dédouanement jusqu'à ses locaux. La réexpédition du matériel défectueux à EXFO est sous la responsabilité du Client sur une base DAP (Incoterm® 2020) et les documents d'exportation doivent être fournis par le Client après acceptation de l'équipe logistique d'EXFO. EXFO et le Client feront tous les efforts raisonnables pour fournir rapidement les documents et informations nécessaires à l'expédition et au dédouanement du Matériel.

Les incidents ouverts pour les motifs suivants sont exclus des conditions de maintenance et font l'objet d'une facturation séparée :

- Utilisation anormale (bris, erreur de l'opérateur),
- Événements extérieurs ou accidentels (foudre, source d'énergie défectueuse, raccordement à un équipement extérieur non spécifié dans le manuel d'utilisation, ventilation défectueuse),
- Tentatives de réparation, adjonctions ou modifications par du personnel non autorisé par EXFO.

2.1.4 Service Administratif

Le service d'administration est inclus dans le support Premium et facultatif dans le support Avancé. Le service d'administration n'est pas disponible pour le support de Base ; La formation de certification doit être achetée et complétée pour que le Client ou le partenaire EXFO puisse assurer lui-même cette activité.

L'objectif de ce service est de surveiller et d'administrer la Solution EXFO afin d'assurer une utilisation optimale par les opérations locales du Client.

Le service d'administration est effectué :

- À distance pour un Support Avancé
- Localement pour le Support Premium

Le service d'administration ne couvre pas l'installation et la configuration d'une nouvelle Solution/flux de processus. Ceux-ci seront traités comme un nouveau projet, selon les termes d'un Énoncé des Travaux (EDT) convenu par les parties, et avec une ressource EXFO dédiée pour assurer un dimensionnement, une validation et une installation corrects. EXFO assure la disponibilité des résultats de la Solution de surveillance à plus de 95 %, à l'exclusion des résultats manqués du fait de la responsabilité du Client, tels qu'un problème électrique sur site, un trafic absent ou manquant envoyé vers les sondes, des prérequis et obligations du Client non respectés, etc.

Le service d'administration peut ne pas être disponible pour tous les Produits ou déploiements.

2.1.5 Délais de Résolution et exigences de performance

CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE		EXIGENCES DE PERFORMANCE*			
		CRITIQUE (P1)	MAJEUR (P2)	MINEUR (P3)	ASSISTANCE/ DEMANDE (P4)
PRIME	Répondre	1 heure	1 heure	1 heure	1 heure
	Restaurer*	24 heures	2 jours	N / A	N / A
	Résoudre	30 jours	30 jours	180 jours	Pack de services
AVANCÉE	Répondre	1 heure	1 heure	3 heures	Un jour
	Restaurer*	2 jours	5 jours	N / A	N / A
	Résoudre	30 jours	30 jours	180 jours	Pack de services
DE BASE	Répondre	4 heures	Un jour	3 jours	3 jours
	Restaurer*	4 jours	10 jours	N / A	N / A
	Résoudre	60 jours	60 jours	Forfait de services	Forfait de services

* Heure = Heure de l'horloge

* Jour = Jour Ouvrable

Pour les déploiements spécifiques de surveillance de la fibre, un plan de support en option est disponible avec un Contrat de niveau de service « Meilleurs Efforts ».

NIVEAU D'ESCALADE	
CRITIQUE (P1)	Impact commercial critique sur les opérations des Clients
MAJEUR (P2)	Impact majeur sur les opérations des Clients
MINEUR (P3)	Problème mineur, résolu dans la prochaine Version de maintenance
AIDE / DEMANDE (P4)	Questions générales sur l'utilisation ou la configuration du produit

2.2 Le support n'inclut pas le support sur site, les fournitures ou accessoires d'exploitation, le support technique d'application ou le support de Produits Tiers, les applications écrites par le Client ou les Versions de Solution non actuelles du Logiciel Sous Licence. De plus, EXFO n'a aucune obligation de fournir le support d'EXFO en raison de :

- a) Problèmes qui ne résultent pas d'un défaut de conformité du Logiciel Sous Licence à tout égard important à sa Documentation connexe ;
- b) Un Logiciel Sous Licence qui a été altéré, endommagé, modifié ou incorporé avec ou dans d'autres logiciels, sauf tel qu'exécuté ou autorisé par écrit par EXFO ;
- c) Erreurs causées par la négligence, l'abus ou la mauvaise application, la tentative de maintenance du Logiciel Sous Licence ou l'utilisation du Logiciel Sous Licence autre que celle indiquée dans le Programme de Support EXFO, par le Client ou un Tiers ; ou alors
- d) Défaillance de l'équipement informatique connexe non entretenu ou fourni par EXFO.

2.3 OBLIGATIONS DU CLIENT

Pour garantir l'un des niveaux du support ci-dessus, les conditions préalables suivantes doivent être respectées :

- Fournir une connexion réseau dédiée et à distance permanente de 1 Mbit/s à la Solution EXFO pour effectuer des activités de support à distance (enquêtes, transferts de fichiers, mises à jour logicielles, etc.)
- Aider le personnel de soutien d'EXFO à fournir des mesures correctives, si nécessaire
- Aviser EXFO de tout changement majeur au réseau qui pourrait affecter la Solution EXFO
- Un serveur d'administration doit être connecté localement à tous les équipements EXFO
- Un serveur relais SMTP pour envoyer les alarmes et rapports automatiques par courriel à l'Administrateur Certifié
- Fournir à EXFO une description complète de la topologie et de l'architecture du réseau de chaque site
- Nommer un gestionnaire de système et un suppléant ; ce point de contact agira en tant que contact principal entre les parties pour toutes les communications techniques

3. FRAIS ET FRAIS

- 3.1** Dans les trente (30) jours civils suivant l'expédition par EXFO du Logiciel Sous Licence au Client, le Client paiera à EXFO les frais de la Période de Support Initiale pour le support qu'EXFO fournit pendant la Période de Support Initiale.
- 3.2** Pour chaque période de renouvellement du support, EXFO facturera à l'avance au Client les frais de support EXFO applicables et le Client devra payer les frais dans les trente (30) jours civils à compter de la date de la facture. Les produits supplémentaires achetés pendant la période de support seront ajoutés au plan de support principal au même niveau de service et seront facturés pour le coût de service annuel des articles achetés. Lors du renouvellement annuel du plan de support principal, la date de renouvellement des produits supplémentaires achetés sera synchronisée avec le plan de support principal. Par conséquent, le coût de tout chevauchement de service dû à des achats supplémentaires sera déduit du coût de renouvellement annuel du plan de support principal.
- 3.3** Si EXFO fournit un support supplémentaire non requis par le présent Programme de Support EXFO ou l'Addendum, EXFO facturera et le Client paiera le coût de ce support supplémentaire au tarif horaire et matériel d'EXFO alors en vigueur dans les trente (30) jours civils à compter de la date de la Facture EXFO. De plus, si EXFO engage des dépenses (à savoir des frais de déplacement et de séjour) dans le cadre de l'exécution du Support EXFO, EXFO facturera les dépenses au Client sur une base mensuelle et le Client remboursera à EXFO les dépenses facturées dans les trente (30) jours civils suivant la date de la facture.
- 3.4** Si le Client ne retourne pas un Produit Matériel qui a été remplacé dans le cadre du service de support - remplacement Avancé ou Premium dans les trente (30) jours calendaires à compter de la réception par le Client de l'unité de remplacement, le Client paiera le coût du Produit Matériel au prix catalogue réel dans les trente (30) jours calendaires à compter de la date de la facture EXFO.
- 3.5** Si le Client omet de payer les frais du support à l'échéance, EXFO n'aura plus aucune obligation de continuer à fournir du support après la date d'échéance du paiement.
- 3.6** À la suite d'une interruption de la couverture de support, le Client peut demander que le Logiciel Sous Licence et le Produit Matériel soient remis dans le cadre d'un programme de support EXFO dans un délai de 90 jours. EXFO exigera que le contrat soit payé à terme échu. Au-delà de quatre-



vingt-dix (90) jours civils, des pénalités ou des frais de service supplémentaires peuvent également s'appliquer, à la seule discrétion d'EXFO.