

Addendum SaaS

Le présent Addendum SaaS, ainsi que les Conditions Générales, seront intégrés dans un Bon de Commande convenu entre le Client et LabVantage au titre des Services SaaS.

1. Services SaaS

Pendant la Durée d'abonnement, LabVantage fournira les Services SaaS énoncés dans le Bon de Commande dans un Environnement Cloud. Le Client accédera au Logiciel et utilisera celui-ci uniquement via les Services SaaS.

2. Durée

La Durée d'abonnement initiale sera d'un (1) an, à compter de la date à laquelle LabVantage informe le Client que l'Environnement Cloud de production standard est disponible.

3. Renouvellement

La Durée d'abonnement sera renouvelée pour des périodes successives de 12 mois aux frais alors en vigueur indiqués sur la facture de LabVantage, à moins que l'une ou l'autre partie ne remette un avis écrit de non-renouvellement à l'autre partie au minimum soixante (60) jours avant l'expiration de la Durée d'abonnement alors en vigueur. Le Client doit fournir un bon de Commande ou une confirmation écrite qu'un bon de commande n'est pas requis pour toute période annuelle non incluse dans une Durée engagée.

4. Nombre d'utilisateurs autorisés

Le Bon de Commande précisera les restrictions d'utilisation et de quantité autorisées, telles que le nombre d'Utilisateurs autorisés ou toute autre mesure. Le Client peut signer un Bon de commande pour ajouter des Utilisateurs autorisés moyennant des frais supplémentaires.

5. Installation, maintenance, validation

5.1 Installation et configuration initiales. LabVantage effectuera l'installation et la configuration initiales du Logiciel.

5.2 Maintenance

Pendant la Période d'abonnement, LabVantage installera toutes les nouvelles versions, les mises à niveau, les mises à jour, les versions de maintenance ou les correctifs logiciels selon un calendrier établi. LabVantage informera le Client

via VantageCare, par e-mail ou tout autre moyen de toute Maintenance programmée.

LabVantage prévoit que les versions seront disponibles environ tous les (18) mois. L'environnement des clients sera mis à niveau au minimum tous les deux (2) ans.

LabVantage effectuera d'abord la Maintenance sur l'Environnement Cloud de développement du Client. Le Client aura quatre-vingt-dix (90) jours pour tester les changements dans l'Environnement Cloud de développement.

Si le Client identifie des problèmes pendant les tests, il devra les consigner dans VantageCare. Le Client aura quatorze (14) jours supplémentaires pour tester les modifications une fois que LabVantage l'aura informé que le problème a été résolu.

Si le Client ne réagit pas dans les délais indiqués précédemment, LabVantage procédera à l'installation de la Maintenance sur le système de production comme prévu ou dès que possible si la date prévue est dépassée.

Pour les problèmes prioritaires d'urgence, LabVantage pourra d'abord effectuer la Maintenance sur l'Environnement Cloud de production. Le Client aura 14 jours après la fin de la Maintenance pour s'assurer que le problème a été résolu.

5.3 Documentation de validation. Si le Client achète un package de validation de la documentation, l'Annexe B s'applique.

6. Sauvegarde et Récupération

6.1 Fréquence. LabVantage effectuera un cliché quotidien de la base de données pour la sauvegarder. Chaque cliché est conservé pendant quatorze (14) jours.

6.2 Restaurations. Le Client peut demander jusqu'à deux (2) restaurations de base des données par an qui ne sont pas liées à une catastrophe, sans encourir de coûts supplémentaires. Le Client peut acheter des restaurations de base des données supplémentaires sur la base de la prestation (temps et matériel). Le temps requis pour la restauration d'une base des données dépendant

de son volume, aucun engagement n'est pris quant au moment où la restauration sera achevée. LabVantage procède chaque année à la vérification de son processus de sauvegarde et de restauration de la base des données en restaurant une base des données sur un système comparable.

7. Personnalisations

7.1 SaaS standard. Les personnalisations du service SaaS standard LabVantage ne sont pas autorisées.

7.2 LabVantage Enterprise SaaS. Toute personnalisation de LabVantage Enterprise SaaS doit être effectuée par LabVantage dans le cadre d'un engagement des Services professionnels soumis à des frais supplémentaires, et non par le Client ou un tiers. Si la personnalisation inclut l'interface avec les systèmes du Client en dehors de l'Environnement Cloud, LabVantage ne peut pas garantir sa fonctionnalité correcte tant que le Client n'a pas apporté les changements nécessaires au logiciel à interface externe, qui est géré par le Client. Si les Services SaaS incluent des personnalisations, le Client doit acheter des services Customer Care Plus en payant des frais supplémentaires.

8. Maintenance et assistance technique.

Pendant la Durée de l'abonnement, LabVantage fournira une maintenance et une assistance technique comme indiqué dans la Politique d'assistance et de maintenance disponible à l'adresse

<https://www.labvantage.com/legal/support>.

En outre, l'assistance technique pour SaaS comprend également :

- (a) la prise en charge de la plateforme pour l'Environnement Cloud 24 h/24, 7 j/7. La disponibilité de la plateforme comprend une réponse lente du système, l'incapacité des utilisateurs à se connecter, l'absence d'affichage des pages, et d'autres problèmes qui affectent la capacité à accéder aux Services SaaS et à utiliser ceux-ci ;
- (b) les problèmes de logiciel pouvant résulter de dysfonctionnements de la base des données ou du matériel ;
- (c) une réponse ou un comportement inattendu(e) ou inhabituel(le) du système ;

- (d) le dépannage ou l'assistance lié(e) aux installations, versions de maintenance, installations de correctifs, mises à niveau, migrations ou nouvelles instances de LabVantage ; toute référence au Client effectuant de telles activités dans la Politique d'assistance et de maintenance sera interprétée comme faisant référence à LabVantage.

9. Garantie de Niveau de Service (SLA)

9.1 Disponibilité du Système. « **Disponibilité du Système** » désigne le pourcentage de temps au cours de chaque mois civil où les Services SaaS de production sont disponibles pour le Client, hors temps d'arrêt résultant : a) de la maintenance programmée ; b) de cas de force majeure ; c) des suspensions temporaires de service ; d) des problèmes associés à l'équipement du Client ou d'un tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les appareils informatiques, les réseaux locaux ou les connexions des fournisseurs d'accès à Internet ; e) des modifications apportées au Service SaaS par toute personne autre que LabVantage ; f) des actes ou omissions du Client ou d'un tiers échappant au contrôle de LabVantage ; g) du Contenu du Client ; et h) des produits d'un tiers.

9.2 Maintenance Programmée. LabVantage se réserve le droit de mettre les Services SaaS hors ligne pour une maintenance programmée, y compris les mises à jour. LabVantage fournira au Client un préavis raisonnable de maintenance programmée ou de modifications de sa fenêtre de maintenance précédemment programmée.

9.3 Suspensions temporaires des Services. LabVantage peut suspendre temporairement l'accès du Client à l'ensemble ou à une partie du Service SaaS, y compris le Contenu Client, si LabVantage détermine raisonnablement que : a) une menace, attaque, attaque par déni de service, ou tout autre événement crée un risque pour les Services SaaS, l'Environnement Cloud, le centre de données Internet, toute partie ou un tiers, ou peut engager la responsabilité de LabVantage ou d'un tiers ; b) l'utilisation par le Client des Services SaaS ou du Contenu Client crée un risque pour l'Environnement Cloud, le centre des données Internet, toute partie ou un tiers, ou peut engager la responsabilité de LabVantage ou de toute partie ou d'un tiers ; c) le Client utilise les Services SaaS pour des activités

frauduleuses ou illégales ou en violation du Contrat ; d) sous réserve de la loi applicable, le Client cesse de poursuivre ses activités comme à l'accoutumée, tente de procéder à une cession de ses biens au profit de créanciers ou à la disposition de ses actifs selon des modalités similaires, ou fait l'objet d'une faillite, réorganisation, liquidation, dissolution ou procédure similaire ; e) il y a un accès non autorisé aux Services SaaS ou une utilisation non autorisée de ceux-ci ; f) le Client manque à ses obligations de paiement et n'a pas remédié à ce manquement dans les quinze (15) jours suivant la notification par LabVantage ; h) il y a un pic ou une augmentation inhabituel(le) de l'utilisation du Système SaaS par le Client, d'où des soupçons plausibles d'une utilisation non autorisée ; ou i) la loi applicable interdit à LabVantage de fournir les Services SaaS au Client. LabVantage déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir un avis écrit de toute suspension de service au Client et fournira des mises à jour concernant la reprise de la disponibilité des Services SaaS après toute suspension de service. À des fins de clarification, toute suspension de service pour non-paiement ne dégage pas le Client de son obligation de payer les Frais dus en vertu du Contrat. LabVantage ne fournira aucun Crédit de service et n'aura aucune responsabilité en matière de dommage, responsabilité, perte (y compris toute perte de données ou de bénéfices) que le Client pourrait encourir à la suite de toute suspension de service en vertu du présent article.

9.4 Crédits de Service. LabVantage fournira au Client un Crédit de service pour tout mois civil au cours duquel les niveaux de Disponibilité du Système suivants ne sont pas atteints :

Disponibilité du Système	Montant du Crédit de service
Inférieure à 99 % mais égale ou supérieure à 95 %	10 % des frais mensuels
Inférieure à 95 % mais égale ou supérieure à 90 %	25 % des frais mensuels
Inférieure à 90 %	100 % des frais mensuels

Le Client peut demander jusqu'à un (1) Crédit de service chaque mois. Le Client doit demander chaque Crédit de service dans les trente (30) jours suivant la fin du mois civil lorsque la Disponibilité du Système n'a pas été atteinte. Si le Client ne demande pas de Crédit de service dans ce délai, il perdra le Crédit de service pour le mois concerné. LabVantage appliquera chaque Crédit de service au renouvellement suivant du Client pour la Durée d'abonnement aux Services SaaS. Les Crédits de service ne sont pas disponibles pendant les soixante (60) premiers jours suivant la mise en service du projet, comme indiqué dans le plan de projet des Services professionnels.

La présente section Crédits de service constitue le seul et unique recours du Client en cas de non-respect de la Disponibilité du Système. LabVantage NE GARANTIT PAS QUE LE SYSTÈME FONCTIONNERA SANS ERREUR OU SANS INTERRUPTION.

10. Matrice des Responsabilités.

Les responsabilités et exigences de l'Annexe A s'appliquent aux Services SaaS.

[Intentionnellement laissé vide]

Annexe A
Matrice des responsabilités

Service	Client	LabVantage	Détails supplémentaires
<p>Responsible (responsable) = La partie responsable de travailler sur la tâche et d'accomplir celle-ci Accountable (chargé de) = La partie chargée d'approuver le travail terminé Consulted (consulté) = La partie dont l'avis est recherché pour des recommandations ou informations Informed (Informé) = La partie qui est mise à jour sur l'avancement et l'achèvement du travail</p>			
Environnement Cloud			
Installation de l'Environnement Cloud ; p. ex., cloud privé virtuel, machines virtuelles, systèmes d'exploitation, stockage, base de données, tables de routage, liste de contrôle d'accès par défaut, groupe de sécurité par défaut, répartition de charge, sous-réseaux, passerelles Internet, etc.	I	R, A	LabVantage installe et maintient l'Environnement Cloud.
Installation de logiciels sur le réseau ou le matériel du Client tels que BarTender, NWA, SDMS Collectors, etc.	R, A, C	S.O.	Toutes les installations et mises à jour logicielles sur le réseau informatique local du Client relèvent de la responsabilité du Client.
Collecte, saisie et mise à jour de tout le Contenu Client stocké dans l'Environnement Cloud.	R	S.O.	
Configuration du réseau privé virtuel (VPN) sur l'Environnement Cloud	C, I	R, A	LabVantage fournira tous les détails de connexion nécessaires au Client. LabVantage limite le nombre d'adresses IP acheminées vers un sous-réseau avec une longueur de groupe de bits de 16 ou moins ; p. ex., 10.12.24.0/15, qui fournit 131 070 adresses IP disponibles.
Configuration VPN sur le réseau du Client	R, A	C, I	Le Client établira la connexion VPN à son réseau. Le Client assume la responsabilité de confirmer que la connexion est complète et fonctionne.
Obtenir et installer le certificat de sécurité HTTPS	C, I	R, A	LabVantage créera le certificat de sécurité pour une utilisation HTTPS, qui est généré et fourni via l'Hôte Cloud. Le Client fournira certaines informations en vue de la finalisation.
Connectivité à la base des données pour le développement local des rapports, de la veille stratégique, etc.	A, C, I	R, A	S'applique uniquement au LabVantage Enterprise SaaS LabVantage créera et configurera la base de données et le Client confirmera la connectivité après l'installation.
Continuité des activités/Reprise après sinistre			
Calendriers/Politique de Sauvegarde	I	R, A	LabVantage configurera toutes les sauvegardes du système.
Plan de continuité des activités	R, A, C	S.O.	Le Client est seul responsable de la création et du maintien d'une procédure de continuité des activités en cas de sinistre.

Service	Client	LabVantage	Détails supplémentaires
Configuration de la reprise après sinistre	A, I	R	
Test de reprise après sinistre	R, A	I	<p>LabVantage effectuera des tests de reprise après sinistre standard dans le cadre des certifications ISO 9001 et 27001 de l'organisation, qui sont un processus qui n'est spécifique à aucun client des Services SaaS.</p> <p>LabVantage propose des tests de reprise après sinistre spécifiques au client pour un coût supplémentaire.</p>
Récupération du système/des données après sinistre	A, I	R, C	LabVantage restaurera les systèmes affectés au dernier point de sauvegarde stocké.
Performance			
Performances du système SaaS LabVantage	A, C, I	R	<p>LabVantage adaptera l'Environnement Cloud en fonction du nombre d'utilisateurs achetés.</p> <p>LabVantage utilisera des outils pour surveiller la santé du système SaaS. Le Client pourra signaler tout problème de performance.</p>
Fonctions du logiciel LabVantage SaaS			
Fonctions de LabVantage dans l'application, telles que la création de données utilisateur et de base, les paramètres de sécurité, etc.	R, A, C	S.O.	
Activités de cessation			
Retour du Contenu Client	A, I	R	Après la résiliation ou l'expiration du Contrat, LabVantage fournira au Client une copie de tout le Contenu Client stocké dans le système.

Annexe B

Documentation de Validation

Si le Client achète un package de validation de la documentation pour le Logiciel via le Bon de Commande, LabVantage fournira la preuve de validation suivante pour le Logiciel prêt à l'emploi après l'installation initiale et chaque Mise à niveau du Logiciel :

- Vérification de l'installation de l'infrastructure (Infrastructure Installation Verification, IIV) pour l'Environnement Cloud
- Installation et vérification du logiciel (Software Installation and Verification, SIV) pour le Logiciel

Les éléments suivants sont également disponibles dans le cadre du processus de libération du produit :

- Documentation sur la version pour la Version majeure, mineure ou de maintenance du Logiciel ou de tout Accélérateur livrée
- Package de Qualification Opérationnelle (QO) pour la dernière Version majeure ou mineure

LabVantage peut modifier les preuves de validation en fonction des meilleures pratiques basées sur les risques pour les industries validées.

Le package de validation de la documentation ne couvre pas les personnalisations. Le Client peut également acheter des services de validation auprès de LabVantage en signant un Bon de commande et en payant les frais applicables.