

CONVENTION DE SERVICES S&C

La présente Convention de niveaux de services a pour objet de définir les engagements de qualité de S&C appliqués à la Solution Applicative dans le cadre de l'exécution du Service de pilotage énergétique de bâtiment, dans les conditions de nos CGA.

La Convention de Services définit :

- les critères d'appréciations du Service,
- les indicateurs convenus pour contrôler le niveau de services,
- les conditions de fonctionnement de ces indicateurs.

Le Service est décomposé comme suit :

- Une phase préalable à la mise en œuvre du Service consiste en l'installation par l'intégrateur (« Intégrateur ») sur le Site du Client des matériels tels que les capteurs et actionneurs communiquant avec l'automate CEOS, figurant au catalogue de S&C ou parmi les références dont S&C garantit la compatibilité avec le Service (ci-après « Matériels ») et l'automate CEOS, disponible à l'achat dans le réseau de distribution choisi par S&C. L'intégrateur les configure à partir du portail selon les scénarii de facility management définis au préalable. Les Équipements enregistrent et analysent en continu, par zone fonctionnelle, les données environnementales relatives au bâtiment et aux Équipements (« Données Matériels ») ;
- Lorsque le Site est équipé d'un CEOS activé et est prêt à utiliser la Solution Applicative, l'abonnement objet des CGA est souscrit et le logiciel contenu dans l'automate CEOS analyse ces Données Matériels, commande les ajustements des Équipements en conséquence afin d'assurer une conformité auxdits scénarii, et fournit des tableaux de bord de Données agrégées. Il s'agit d'un logiciel embarqué dans l'automate qui n'est pas soumis aux engagements de niveaux de services figurant à la présente Convention de services, mais relève des engagements de garantie et maintenance du distributeur de la solution S&C.

La Solution Applicative est accessible en mode Saas, et permet :

- de réaliser les opérations d'installation ;
- d'accéder aux Données agrégées dans le cadre de l'exploitation du Service et ;
- de fournir un support aux opérations de maintenance du Matériels et automate CEOS.

Elle est composée de :

- Un portail permettant de configurer/paramétrer à distance les Équipements ;
- Une application mobile.

L'identification de l'Utilisateur de la Solution Applicative lors de son accès à la Solution Applicative se fait au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

1. VOLUMETRIE :

Le nombre d'abonnements souscrits est corrélatif au nombre de CEOS installés par Site.

Les éléments connectés par CEOS sont limités à 20 produits et 100 propriétés modbus.

INTEGRATEURS	CLIENTS FINAUX UTILISATEURS
<p>Dans le cadre du Service, S&C met à disposition des Intégrateurs tout ou partie d'une solution applicative (« Solution Applicative »), à chaque étape (configuration, testing, paramétrage, exploitation) du déploiement du Service.</p> <p>1. <u>DISPONIBILITÉ</u></p> <p>a. Niveau de service : La Solution Applicative est disponible : <ul style="list-style-type: none"> - 24 heures sur 24, - 7 jours sur 7, - y compris les dimanche et jours fériés, - à un taux de disponibilité de la Solution Applicative de 99,5 % sur une base mensuelle. Toute anomalie de la Solution Applicative qui serait relevée par l'Intégrateur pourra être notifiée par email à Supportprosc@rexel.fr, qui s'engage à l'analyser dans les quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la réception par le service support dudit email, dans les conditions de support définies au paragraphe 6 de la présente Convention de Services ; ce délai étant notamment fonction des plages d'ouverture du Help Desk. Il est précisé que ce délai ne constitue pas un engagement de délai de résolution de l'anomalie.</p> <p>S&C fait son affaire du choix des moyens permettant de garantir ce taux de disponibilité, notamment de la détermination de son fournisseur de service cloud qui assure le stockage et le traitement des Données.</p> <p>b. Mises à Jour :</p> <p>La fourniture des Mises à Jour interviendra en fonction des besoins de mise en conformité ou d'évolution fonctionnelle de la Solution Applicative identifiés par S&C. Elles seront automatiquement incrémentées dans la Solution Applicative, sans préavis ni information préalable de l'Intégrateur. S&C</p>	<p>Le socle minimum des fonctionnalités de la Solution Applicative utilisables par un Utilisateur figure en Annexe de la présente Convention de Services. La liste est évolutive en fonction des paramétrages convenus entre l'Intégrateur et le Client.</p> <p>1. <u>DISPONIBILITÉ</u></p> <p>a. Niveau de service : La Solution Applicative est disponible : <ul style="list-style-type: none"> - 24 heures sur 24, - 7 jours sur 7, - y compris les dimanche et jours fériés, - à un taux de disponibilité de la Solution Applicative de 99,5 % sur une base mensuelle. Toute anomalie de la Solution Applicative qui serait relevée par l'Utilisateur pourra être notifiée par email à l'Intégrateur, qui s'engage à l'analyser dans les conditions de support définies au paragraphe 6 de la présente Convention de Services.</p> <p>b. Mises à Jour :</p> <p>La fourniture des Mises à Jour interviendra en fonction des besoins de mise en conformité ou d'évolution fonctionnelle de la Solution Applicative identifiés par S&C. Elles seront automatiquement incrémentées dans la Solution Applicative, sans préavis ni information préalable du Client. S&C fera ses meilleurs efforts pour effectuer les Mises à Jour en évitant, autant que faire se peut, de perturber l'utilisation de la Solution Applicative par les Utilisateurs. Les accès à la Solution Applicative peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Solution Applicative. En cas d'interruption de l'accès à la Solution Applicative pour maintenance, S&C s'engage à respecter la procédure des opérations, notamment en informant l'Utilisateur soixante-douze (72) heures à l'avance de toute opération</p>

fera ses meilleurs efforts pour effectuer les Mises à Jour en évitant, autant que faire se peut, de perturber l'utilisation de la Solution Applicative par les Utilisateurs. Les accès à la Solution Applicative peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Solution Applicative. En cas d'interruption de l'accès à la Solution Applicative pour maintenance, S&C s'engage à respecter la procédure des opérations, notamment en informant l'Utilisateur soixante-douze (72) heures à l'avance de toute opération de maintenance interrompant le Service, afin qu'il puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

c. Reporting :

Le calcul du taux de disponibilité de la Solution Applicative est réalisé mensuellement sur la base des remontées d'alertes effectuées par le système de supervision interne de S&C portant sur le Service.

Le taux de disponibilité mensuel est calculé selon la formule suivante :

$$\begin{aligned} & \text{Taux de disponibilité} \\ & = \\ & \frac{\text{Temps disponible - Maintenance Programmée} - \text{Temps d'arrêt imprévu}}{\text{Temps disponible - Maintenance Programmée}} \end{aligned}$$

Exemple :

Temps disponible au cours d'un mois de 31 jours : 31 jours * 24 heures * 60 minutes = 44 640 minutes
 Maintenance Programmée au cours du mois = 51 minutes
 Temps d'arrêt imprévu au cours du mois = 6 minutes

de maintenance interrompant le Service, afin qu'il puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

c. Reporting :

Le calcul du taux de disponibilité de la Solution Applicative est réalisé mensuellement sur la base des remontées d'alertes effectuées par le système de supervision interne de S&C portant sur le Service.

Le taux de disponibilité mensuel est calculé selon la formule suivante :

$$\begin{aligned} & \text{Taux de disponibilité} \\ & = \\ & \frac{\text{Temps disponible - Maintenance Programmée} - \text{Temps d'arrêt imprévu}}{\text{Temps disponible - Maintenance Programmée}} \end{aligned}$$

Exemple :

Temps disponible au cours d'un mois de 31 jours : 31 jours * 24 heures * 60 minutes = 44 640 minutes
 Maintenance Programmée au cours du mois = 51 minutes
 Temps d'arrêt imprévu au cours du mois = 6 minutes
 Taux de disponibilité =
 $(31 * 24 * 60) - (51 \text{ mn}) - (6 \text{ mn de temps d'arrêt imprévu}) /$
 $(31 * 24 * 60) - (51 \text{ mn})$
 = 99,987 %

d. Pénalité :

Taux de disponibilité mensuel	de	Pénalité (% du montant forfaitaire mensuel du contrat)

Taux de disponibilité =
 $(31 * 24 * 60) - (51 \text{ mn}) - (6 \text{ mn de temps d'arrêt imprévu}) /$
 $(31 * 24 * 60) - (51 \text{ mn})$
 = 99,987 %

d. Pénalité :

Taux de disponibilité mensuel	Pénalité (% du montant forfaitaire mensuel du contrat)
$\geq 95.0\% - < 99.50\%$	1,5 %
$< 95.0\%$	2 %

Exemple :

Si lors d'un mois N le taux de disponibilité est de 97%, la tranche de pénalité applicable sera celle de 95% à 99% soit 2%.

Les temps d'arrêt imprévus relevant des exclusions au paragraphe 4 ci-après ne sont pas inclus dans le calcul de l'indisponibilité.

Le montant global toutes pénalités confondues par période contractuelle d'un an ne pourra excéder 5% du montant annuel du Contrat.

Si des pénalités sont applicables, elles donneront lieu à l'émission d'une facture par le Client (ou l'Intégrateur lorsqu'il facture lui-même les Licences au Client).

2. PERFORMANCE

S&C garantit un temps de réponse cinq (5) secondes pour l'ouverture de la page d'accueil d'une des composantes de la Solution Applicative.

$\geq 95.0\% - < 99.50\%$	1,5 %
$< 95.0\%$	2 %

Exemple :

Si lors d'un mois N le taux de disponibilité est de 97%, la tranche de pénalité applicable sera celle de 95% à 99% soit 2%.

Les temps d'arrêt imprévus relevant des exclusions au paragraphe 5 ci-après ne sont pas inclus dans le calcul de l'indisponibilité.

Le montant global toutes pénalités confondues par période contractuelle d'un an ne pourra excéder 5% du montant annuel du Contrat.

Si des pénalités sont applicables, elles donneront lieu à l'émission d'une facture par le Client.

2. PERFORMANCE

S&C garantit un temps de réponse cinq (5) secondes pour l'ouverture de la page d'accueil d'une des composantes de la Solution Applicative.

3. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

S&C s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation de la Solution Applicative, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

Sur la base du concept Security by Design, S&C a conduit lors de la conception de la Solution Applicative une évaluation de sa capacité à résister aux cyberattaques, a défini des mesures de sécurité et une solution de redondance et de sauvegarde.

3. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

S&C s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation de la Solution Applicative, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

Sur la base du concept Security by Design, S&C a conduit lors de la conception de la Solution Applicative une évaluation de sa capacité à résister aux cyberattaques, a défini des mesures de sécurité et une solution de redondance et de sauvegarde.

Afin de garantir la conservation et l'intégrité des Données, pendant toute la durée du service, S&C s'engage à :

- Prendre toute mesure de sécurité permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante, ou frauduleuses des Données ;
- Mettre en place des audits de sécurité de la Solution Applicative ;
- Disposer des moyens organisationnels, techniques et financiers permettant de garantir la mise en œuvre des mesures de confidentialité et de sécurité des Données.

4. EXCLUSIONS

S&C ne peut être tenue responsable du non-respect des niveaux de services pour :

- les périodes impactées par des interruptions d'accès aux moyens de communication (Internet, fibre de communication, réseau wifi) et des latences de ces réseaux qui ne sont pas sous le contrôle de S&C ;
- les périodes de maintenance planifiées ;
- les interruptions de service résultant de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit ;

Afin de garantir la conservation et l'intégrité des Données, pendant toute la durée du service, S&C s'engage à :

- Prendre toute mesure de sécurité permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante, ou frauduleuses des Données ;
- Mettre en place des audits de sécurité de la Solution Applicative ;
- Disposer des moyens organisationnels, techniques et financiers permettant de garantir la mise en œuvre des mesures de confidentialité et de sécurité des Données.

4. EXCLUSIONS

S&C ne peut être tenue responsable du non-respect des niveaux de services pour :

- les périodes impactées par des interruptions d'accès aux moyens de communication (Internet, fibre de communication, réseau wifi) et des latences de ces réseaux qui ne sont pas sous le contrôle de S&C ;
- les périodes de maintenance planifiées ;
- les interruptions de service résultant de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit ;
- les interruptions de service imputables au Client et/ou à l'Intégrateur, notamment en raison d'une utilisation du Service non conforme à sa destination et/ou non autorisée par S&C (notamment du fait de l'intervention d'un tiers non autorisé), ou d'un dysfonctionnement du système informatique et des solutions du Client et/ou de l'Intégrateur ;
- les interruptions, suspensions ou latence consécutives à tout changement de loi, à savoir toute évolution législative, réglementaire ou conventionnelle ou tout acte d'une autorité ou d'un tiers, survenant après la date de la commande

<ul style="list-style-type: none"> ○ les interruptions de service imputables au Client et/ou à l'Intégrateur, notamment en raison d'une utilisation du Service non conforme à sa destination et/ou non autorisée par S&C (notamment du fait de l'intervention d'un tiers non autorisé), ou d'un dysfonctionnement du système informatique et des solutions du Client et/ou de l'Intégrateur ; ○ les interruptions, suspensions ou latence consécutives à tout changement de loi, à savoir toute évolution législative, réglementaire ou conventionnelle ou tout acte d'une autorité ou d'un tiers, survenant après la date de la commande du Service ayant un impact sur le Service ou les réseaux de communication ; ○ les anomalies et indisponibilités de nouvelles fonctionnalités ou développements spécifiques en phase de test. <p>De manière générale, tout dysfonctionnement de la Solution Applicative relevant d'un élément en-dehors du périmètre de responsabilité de S&C ne peut être imputable à S&C, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ il appartient à l'Intégrateur de s'assurer d'une bonne installation, implémentation et paramétrage des Équipements et automate CEOS et de veiller à la compatibilité et l'interopérabilité de l'ensemble de ses fournitures avec les composantes du Service ; l'Intégrateur ayant garanti qu'il met en œuvre des mesures de protection adéquates en matière de sûreté et de sécurité en relation avec le Service ; ○ le Client et l'Intégrateur sont entièrement responsables de l'utilisation et de la garde des 	<p>du Service ayant un impact sur le Service ou les réseaux de communication ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ les anomalies et indisponibilités de nouvelles fonctionnalités ou développements spécifiques en phase de test. <p>De manière générale, tout dysfonctionnement de la Solution Applicative relevant d'un élément en-dehors du périmètre de responsabilité de S&C ne peut être imputable à S&C, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ il appartient à l'Intégrateur de s'assurer d'une bonne installation, implémentation et paramétrage des Équipements et automate CEOS et de veiller à la compatibilité et l'interopérabilité de l'ensemble de ses fournitures avec les composantes du Service ; l'Intégrateur ayant garanti qu'il met en œuvre des mesures de protection adéquates en matière de sûreté et de sécurité en relation avec le Service ; ○ le Client et l'Intégrateur sont entièrement responsables de l'utilisation et de la garde des identifiants et mots de passe qui leur sont remis ; ○ l'Utilisateur s'engage effectuer les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de la Solution Applicative selon les modalités indiquées par S&C. <p>Pour tous les cas d'exclusion susmentionnés, S&C ne peut être tenue responsable de l'impact éventuel du non-respect des niveaux de services, notamment sur les activités du Client et de l'Intégrateur.</p> <p>S&C peut apporter des modifications ou des mises à jour au Service (telles que l'infrastructure, la sécurité, les configurations techniques, fonctions de l'application, etc.) pendant la durée de la délivrance du Service, y compris pour refléter les changements dans la technologie, les pratiques de l'industrie, les modes d'utilisation du système, et la disponibilité du contenu d'application de tiers, ou nécessaires pour le bon fonctionnement et la sécurité du Service. Les</p>
--	---

<p>identifiants et mots de passe qui leur sont remis ;</p> <ul style="list-style-type: none">○ l'Utilisateur s'engage effectuer les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de la Solution Applicative selon les modalités indiquées par S&C. <p>Pour tous les cas d'exclusion susmentionnés, S&C ne peut être tenue responsable de l'impact éventuel du non-respect des niveaux de services, notamment sur les activités du Client et de l'Intégrateur.</p> <p>S&C peut apporter des modifications ou des mises à jour au Service (telles que l'infrastructure, la sécurité, les configurations techniques, fonctions de l'application, etc.) pendant la durée de la délivrance du Service, y compris pour refléter les changements dans la technologie, les pratiques de l'industrie, les modes d'utilisation du système, et la disponibilité du contenu d'application de tiers, ou nécessaires pour le bon fonctionnement et la sécurité du Service. Les caractéristiques du Service sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion de S&C, mais ces changements n'entraîneront pas une réduction du niveau d'exécution ou de disponibilité du Service.</p> <p>Le transfert de la garde des Équipements est effectué au bénéfice du Client, sous sa seule et unique responsabilité, à l'exclusion de toute responsabilité de S&C. Le Client doit respecter les obligations mises à sa charge aux fins de préservation du Service, notamment en respectant les obligations de sécurité mises à sa charge. La maintenance des Équipements et automate ne fait pas l'objet de la présente Convention de niveaux de services.</p> <p>5. <u>HELPDESK</u></p> <p>Au titre de la Solution Applicative, l'Intégrateur réalise le support de niveau 1 notre prestataire de support technique le niveau 2 et S&C celui du niveau 3.</p>	<p>caractéristiques du Service sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion de S&C, mais ces changements n'entraîneront pas une réduction du niveau d'exécution ou de disponibilité du Service.</p> <p>Le transfert de la garde des Équipements est effectué au bénéfice du Client, sous sa seule et unique responsabilité, à l'exclusion de toute responsabilité de S&C. Le Client doit respecter les obligations mises à sa charge aux fins de préservation du Service, notamment en respectant les obligations de sécurité mises à sa charge. La maintenance des Équipements et automate ne fait pas l'objet de la présente Convention de niveaux de services.</p> <p>5. <u>HELPDESK</u></p> <p>Au titre de la Solution Applicative, l'Intégrateur réalise le support de niveau 1, notre prestataire de support technique le niveau 2 et S&C celui du niveau 3.</p> <p>Niveau 1 :</p> <p>Le signalement des incidents est centralisé au niveau du Service Support de l'Intégrateur qui assure :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la prise en compte du signalement,▪ la confirmation que l'événement signalé est bien un incident,▪ une première analyse technique permettant d'identifier l'origine probable de l'incident,▪ le premier niveau de traitement avec des premières mesures correctives et/ou palliatives. <p>Niveau 2 :</p> <p>L'Intégrateur peut escalader auprès de notre prestataire de support technique pour un deuxième niveau d'analyse dans le cas où l'incident serait en lien avec la Solution Applicative et ne peut être résolu au premier niveau. Le prestataire de support technique fournit à l'Intégrateur cette analyse technique et le cas échéant des patches correctifs.</p>
---	---

Niveau 1 :

Le signalement des incidents est centralisé au niveau du Service Support de l'Intégrateur qui assure :

- la prise en compte du signalement,
- la confirmation que l'événement signalé est bien un incident,
- une première analyse technique permettant d'identifier l'origine probable de l'incident,
- le premier niveau de traitement avec des premières mesures correctives et/ou palliatives.

Au titre du Niveau 1, l'Intégrateur répond également aux demandes du Client relatives aux Equipements et au paramétrage de la Solution Applicative.

Niveau 2 :

L'Intégrateur peut escalader auprès de notre prestataire de support technique pour un deuxième niveau d'analyse dans le cas où l'incident serait en lien avec la Solution Applicative et ne peut être résolu au premier niveau. Le prestataire de support technique fournit à l'Intégrateur cette analyse technique et le cas échéant des patchs correctifs.

Au titre de ce support de Niveau 2, le service support de notre prestataire peut être contacté dans les horaires suivants :

Du lundi au jeudi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00. Le vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Adresse mail support : supportprosc@rexel.fr

Niveau 3 :

Notre prestataire de support technique peut escalader auprès de S&C pour un 3^{ème} niveau d'analyse dans le cas où l'incident serait en lien avec la Solution Applicative et ne peut être résolu au 2^{ème} niveau.

S&C fournit à son prestataire cette analyse technique et le cas échéant des patchs correctifs.

Le Client peut signaler des anomalies de la Solution Applicative par email à notre prestataire de support technique (supportprosc@rexel.fr) qui sera traitée conformément à cette procédure.

Niveau 3 :

Notre prestataire de support technique peut escalader auprès de S&C pour un 3^{ème} niveau d'analyse dans le cas où l'incident serait en lien avec la Solution Applicative et ne peut être résolu au 2^{ème} niveau.

S&C fournit à son prestataire cette analyse technique et le cas échéant des patchs correctifs.

Au titre de ce support de Niveau 3, le service support de S&C peut être contacté dans les horaires suivants :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Contact : Projet Jira ou adresse mail support@smartandconnective.com.

<p>Au titre de ce support de Niveau 3, le service support de S&C peut être contacté dans les horaires suivants :</p> <p>Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.</p> <p>Contact : Projet Jira ou adresse mail support@smartandconnective.com.</p>	
--	--

ANNEXE – SOCLE DES FONCTIONNALITES DE LA SOLUTION APPLICATIVE DESTINEES A L'UTILISATEUR FINAL

- Création et invitation de façon illimitée du nombre d'Utilisateur en profil « client » par organisation et par site.
- Connexion multi-Utilisateurs et personnalisation du Dashboard pour chacun.
- Connexion multi-Site et possibilité de limiter les accès à certains profils d'Utilisateur de la Solution Applicative (ex : directeur Site uniquement accès à son Site, directeur technique uniquement aux rapports et alertes, directeur régional uniquement au périmètre de ses Sites, etc).
- Possibilité de piloter le CVC et l'éclairage selon l'installation faite par l'Intégrateur et le paramétrage de la Solution Applicative : allumer ou éteindre un éclairage du Site ou sur plusieurs Sites, allumer ou éteindre le CVC sur un ou plusieurs Sites, modifier la température de consigne du CVC, modifier les horaires dans le planificateur selon les règles préétablies avec l'Intégrateur.
- Export des données archivés dans le portail en format excel pour exploitation
- Accès à toutes les Données et historiques de chaque Equipements dans chaque Site.
- Utilisation de l'application Smartphone (IOS et Android) de la Solution Applicative comprenant (Utilisateurs illimités) :
 - La visualisation des données d'un site (dernières valeurs ainsi que l'historique)
 - Le contrôle des Equipements (CVC, Eclairage, ...) selon le matériel installé
 - La réception de notifications selon les règles établies par l'Intégrateur.

L'ensemble de ces actions sont prédéterminées par l'installation réalisée par l'Intégrateur et le paramétrage convenu.

Cette liste est non exhaustive.

La liste définitive est déterminée en fonction du nombre de règles et du cahier des charges établis entre le Client et l'Intégrateur.

Seul les profils administrateurs et propriétaires sont habilité à créer, supprimer ou modifier une règle sur le portail.