

CONDITIONS D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

En vigueur à compter du : 24 février 2026

1. GÉNÉRALITÉS

- 1.1 Sauf indication contraire dans la Fiche descriptive du Produit ou les Conditions spécifiques aux produits, les Services d'assistance pour chaque Produit sont fournis conformément aux présentes Conditions d'assistance et de maintenance.
- 1.2 Les Services d'assistance ne sont fournis que par Keyloop ou un partenaire agréé de Keyloop.

2. DÉFINITIONS

Tous les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat, sauf indication contraire ci-dessous.

- 2.1 Dans les présentes Conditions d'assistance et de maintenance, les termes définis ont la signification suivante :

Assistance en libre-service	sujets traités dans les articles de la base de connaissances disponibles sur le Portail Keyloop;
Cas	une demande effectuée conformément à la Procédure d'enregistrement des cas par le Client auprès de Keyloop pour des Services d'assistance liés à un Produit pour lequel Keyloop a accepté de fournir des Services d'assistance;
Cas P1	a la signification indiquée dans le tableau figurant à la l'article 9;
Cas P2	a la signification indiquée dans le tableau figurant à la l'article 9;
Cas P3	a la signification indiquée dans le tableau figurant à la l'article 9;
Cas P4	a la signification indiquée dans le tableau figurant à la l'article 9;
Changement dans la loi applicable	un changement dans la loi applicable qui a une incidence sur la prestation des Services et qui entre en vigueur après l'acceptation du Devis par Keyloop;

Délais de réponse	les délais de réponse indiqués dans le tableau figurant à la l'article 9;
Heures d'assistance de base	les heures d'assistance de base pour le Territoire applicable, telles que définies dans l'Annexe;
Niveau de service	pour tout Cas, le pourcentage de Cas auxquels Keyloop répond conformément aux Délais de réponse pertinent mesuré au cours d'un mois civil;
Politique relative au cycle de vie des produits	la politique relative au cycle de vie des produits Keyloop, disponible à l'adresse https://www.keyloop.com/legal-documentation ;
Portail Keyloop	le portail Keyloop accessible à l'adresse URL communiquée de temps à autre au Client;
Priorité du cas	le niveau de priorité (Cas P1, Cas P2, Cas P3 ou Cas P4) attribué à un Cas par Keyloop;
Procédure d'enregistrement des cas	la procédure décrite à la l'article 7;
Produit personnalisé	un Produit que Keyloop a accepté de personnaliser au-delà du Produit standard, conformément aux instructions du Client;
Période d'examen trimestrielle	périodes de trois mois consécutifs commençant le 1 ^{er} janvier, le 1 ^{er} avril, le 1 ^{er} juillet et le 1 ^{er} octobre de chaque année civile ou au prorata si la période concernée ne commence pas à l'une des dates susmentionnées; et
Temps d'indisponibilité du service	toute période pendant laquelle l'ensemble du Produit est inutilisable pour tous les Utilisateurs autorisés;

3. SERVICES D'ASSISTANCE

- 3.1 Keyloop fournira une Assistance en libre-service.
- 3.2 Sauf indication contraire dans la Fiche descriptive du Produit ou dans les présentes Conditions d'assistance et de maintenance, les Services d'assistance ne seront fournis par Keyloop que pendant les Heures d'assistance de base.

3.3 Keyloop mettra tout en œuvre pour :

- a) se conformer aux Niveaux de service;
- b) résoudre les Cas P1, P2, P3 et P4 pendant les Heures d'assistance de base; et
- c) en ce qui concerne un Cas P1, continuer à travailler sur ce Cas P1 en dehors des Heures d'assistance de base.

3.4 La fourniture de Services d'assistance comprend :

- a) la fourniture de nouvelles Éditions; et
- b) la réalisation de sauvegardes des Données clients à l'aide d'un processus automatisé. Les sauvegardes seront transportées ou répliquées vers un autre emplacement.

3.5 Le Client peut obtenir des informations concernant les Services d'assistance sur le Portail Keyloop, y compris des informations statistiques sur le nombre et l'ancienneté des Cas ouverts.

4. APPLICATIONS PARTENAIRES

Lorsqu'un Cas concerne une Application partenaire, le Client doit d'abord contacter le Partenaire concerné pour obtenir de l'aide et ne doit enregistrer un Cas que si le Partenaire confirme par écrit qu'il n'est pas en mesure de résoudre le Cas.

5. EXCLUSIONS

5.1 Keyloop n'est pas tenu de fournir des Services d'assistance dans les cas suivants :

5.1.1 le Client enfreint le Contrat ou tout autre entente conclue avec Keyloop ou un Filiale de Keyloop;

5.1.2 le Cas résulte de :

5.1.2.1 l'utilisation d'un Produit non-Keyloop;

5.1.2.2 l'utilisation d'un logiciel ou de données tiers accessibles via un Produit;

5.1.2.3 les actes ou omissions de toute partie autre que Keyloop ou un partenaire agréé par Keyloop;

5.1.2.4 l'utilisation inappropriée ou non autorisée d'un Produit par le Client;

- 5.1.3 le Client n'utilise pas la Version actuelle ou la Version immédiatement précédente du Produit concerné;
 - 5.1.4 le Client n'utilise pas l'Édition actuelle ou l'Édition immédiatement précédente du Produit concerné;
 - 5.1.5 le Cas concerne la réorganisation ou le nettoyage des données;
 - 5.1.6 l'objet du Cas est couvert par les informations disponibles via l'Assistance en libre-service;
 - 5.1.7 l'objet du Cas est une demande d'amélioration d'un Produit ou de modification de sa configuration; ou
 - 5.1.8 le Cas concerne un Produit que Keyloop ne prend pas en charge, en tout ou en partie, de temps à autre.
- 5.2 Sous réserve du paiement de Frais supplémentaires aux Tarifs standard, Keyloop peut, à sa discrétion, apporter son aide pour les Cas qui sont exclus en vertu de la article 5.1.
- 5.3 Lorsque le Client n'utilise pas :
- 5.3.1 la Version actuelle ou la Version immédiatement précédente d'un Produit; ou
 - 5.3.2 l'Édition actuelle ou l'Édition immédiatement précédente d'un Produit; ou
 - 5.3.3 des systèmes, réseaux, plateformes d'exploitation, bases de données, outils, matériel et/ou logiciels pour utiliser le Produit qui bénéficient d'une assistance standard de la part du fabricant ou du concédant de licence concerné, ou comme spécifié plus en détail par Keyloop de temps à autre,

Keyloop peut, à sa discrétion : (a) facturer des Frais supplémentaires pour la fourniture de Services d'assistance ad hoc, comme indiqué dans l'article 5.2; (b) modifier les Frais payables pour les Services d'assistance en informant le Client au moins 30 jours à l'avance; ou (c) limiter la portée des Services d'assistance à la fourniture de conseils et de commentaires en réponse à un Cas enregistré par le Client conformément aux présentes Conditions d'assistance et de maintenance.

6 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1 Afin de permettre à Keyloop de fournir des Services d'assistance, le Client doit :
- 6.1.1 enregistrer les Cas conformément à la Procédure d'enregistrement des Cas;
 - 6.1.2 fournir une assistance rapide et raisonnable à Keyloop pendant l'investigation d'un Cas;

- 6.1.3 s'assurer que les Utilisateurs autorisés ont suivi la formation spécifiée par Keyloop de temps à autre;
 - 6.1.4 se conformer sans délai à toutes les instructions raisonnables émises par Keyloop en rapport avec le Cas;
 - 6.1.5 signaler rapidement à Keyloop toute erreur ou tout défaut identifié dans un Produit;
 - 6.1.6 autoriser Keyloop à accéder à distance aux systèmes informatiques du Client concernés par le Cas applicable;
 - a) autoriser Keyloop à installer tout programme utilitaire ou de diagnostic nécessaire sur les systèmes informatiques du Client afin de faciliter la prestation des Services d'assistance, et permettre à Keyloop de supprimer ou de désactiver l'accès à ces programmes à tout moment; et
 - 6.1.7 lorsque le Client est responsable de la connectivité du réseau étendu, veiller à ce que Keyloop dispose d'un accès continu et ininterrompu au système du Client (incluant les systèmes de production et de test) au moyen d'une voie de communication haut débit toujours active approuvée par Keyloop.
- 6.2 Si le client ne se conforme pas aux exigences de l'article 6.1, Keyloop peut être empêché ou retardé dans la fourniture des Services d'assistance. Dans de telles circonstances, Keyloop peut suspendre les Services d'assistance ou fermer le Cas concerné.

7 PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT DES CAS

- 7.1 Le Client doit enregistrer les Cas via le Portail Keyloop.
- 7.2 Le Client doit fournir les informations suivantes lors de l'enregistrement initial du Cas :
- 7.2.1 le nom de la personne à contacter, son numéro de téléphone et son adresse courriel, sur demande;
 - 7.2.2 les détails de tout message d'erreur ou numéro d'urgence;
 - b) une description du problème, le moment où le Cas s'est produit et des instructions claires sur la manière de reproduire la séquence d'événements et/ou le problème, le cas échéant;
 - 7.2.3 toute autre information raisonnablement requise par Keyloop pour traiter le Cas; et

7.2.4 tout numéro de Cas précédemment attribué au Client pour le Cas, le cas échéant.

8 PROCESSUS DE RÉOLUTION DES CAS

- 8.1 Keyloop examinera le Cas et déterminera la Priorité du cas.
- 8.2 La Priorité du cas peut varier par rapport à celle initialement enregistrée afin de refléter l'évolution de la situation. La classification et la reclassification de la Priorité du cas sont effectuées à la discrétion de Keyloop.
- 8.3 Keyloop confirmera la réception d'un Cas et l'identité du Personnel Keyloop affecté au Cas.
- 8.4 Keyloop peut demander des informations supplémentaires au Client ou solliciter son aide.
- 8.5 Keyloop s'efforcera, dans ses communications initiales avec le Client concernant un Cas, de communiquer dans la langue officielle du Territoire. Les Services d'assistance seront autrement fournis en anglais.
- 8.6 Keyloop est en droit de fermer un Cas lorsque le problème a été résolu ou qu'une solution de contournement a été mise en place et que la fourniture du Produit a repris.
- 8.7 Si Keyloop communique au Client une demande d'assistance ou d'informations concernant un Cas (une « **Demande** ») et ne reçoit pas de réponse le jour même, la procédure suivante s'applique :

Jour ouvrable	Action de Keyloop
Premier Jour ouvrable suivant la Demande	Keyloop fera une nouvelle tentative pour contacter le Client au sujet de la Demande.
Deuxième Jour ouvrable suivant la Demande	Si Keyloop n'a pas reçu de réponse à la Demande, Keyloop fera une nouvelle tentative pour contacter le Client. Si le Client ne répond pas à la Demande avant la fin des Heures d'assistance de base de ce Jour ouvrable, Keyloop peut fermer le Cas.

9 NIVEAUX DE SERVICE

- 9.1 Les Délais de réponse sont calculés à partir du moment où le Client enregistre le Cas conformément à la Procédure d'enregistrement des cas.

9.2 Dans le tableau ci-dessous, « **Heures** » désigne le nombre d’heures complètes pendant les Heures d’assistance de base.

Priorité du cas	Définition	Délais de réponse (Heures)	Niveau de service %
Cas P1	L’ensemble du Produit décrit dans la Fiche descriptive du Produit est inutilisable pour tous les Utilisateurs autorisés.	0,5	95 %
Cas P2	Problème avec un Produit qui empêche tous les Utilisateurs autorisés d’utiliser une fonctionnalité importante du Produit décrite dans la Fiche descriptive du Produit, mais pour lequel une solution de contournement raisonnablement acceptable est disponible.	2	90 %
Cas P3	Problème lié au Produit qui affecte plusieurs Utilisateurs autorisés et empêche ou retarde ces Utilisateurs autorisés de réaliser un ou plusieurs processus opérationnels non critiques qui ne sont pas indispensables aux opérations commerciales du Client.	4	85 %
Cas P4	Problème lié au Produit qui affecte un seul Utilisateur autorisé et qui empêche ou retarde cet Utilisateur autorisé d’effectuer un ou plusieurs processus opérationnels non critiques qui ne sont pas indispensables aux opérations commerciales du Client. Une solution de contournement existe.	Non applicable	Non applicable

9.3 Le Client reconnaît que le temps attribuable aux événements suivants ne sera pas pris en compte dans le calcul des temps de réponse :

9.3.1 Le Client ne respecte pas l’une de ses obligations en vertu de l’article 6.1;

9.3.2 Les Services d’assistance sont suspendus pour quelque raison que ce soit; ou

9.3.3 En cas de Force majeure.

10 MAINTENANCE

10.1 Sous réserve des articles 10.2 et 10.3, la fourniture de Services d'assistance par Keyloop en rapport avec un Produit peut inclure :

10.1.1 la mise à disposition de nouvelles Éditions de temps à autre (mais pas de nouvelles Versions), y compris une nouvelle Édition pour répondre à un Changement dans la loi applicable qui a un impact direct sur les fonctionnalités existantes d'un Produit; et

10.1.2 le déploiement de nouvelles Éditions auprès du Client.

10.2 Keyloop n'est pas tenu de mettre de nouvelles Éditions à la disposition du Client et/ou de les déployer pour l'usage du Client dans le cadre de la fourniture de Services d'assistance :

10.2.1 lorsque le Client enfreint le Contrat;

10.2.2 en ce qui concerne un Produit personnalisé;

10.2.3 en cas de Changement dans la loi applicable qui n'a pas d'impact direct sur les fonctionnalités existantes d'un Produit;

10.2.4 lorsque le Client n'utilise pas la Version actuelle ou la Version immédiatement précédente du Produit concerné; ou

10.2.5 lorsque le Client n'utilise pas l'Édition actuelle ou l'Édition immédiatement précédente du Produit concerné.

10.3 La fourniture de nouvelles Éditions par Keyloop comprend, le cas échéant, la mise à disposition de modèles de documents standard. Keyloop peut facturer au Client (aux Tarifs standard) toute modification apportée aux modèles de documents standard ou la création de modèles de documents personnalisés.

10.4 Si Keyloop choisit de mettre une Édition à la disposition du Client et/ou de la déployer pour l'usage du Client malgré l'existence de l'une des conditions énoncées à l'article 10.2, cette mise à disposition ou ce déploiement sera soumis au paiement par le Client de Frais supplémentaires qui seront calculés conformément aux Tarifs standard.

10.5 Keyloop déploiera automatiquement les nouvelles Éditions conformément à ses protocoles standard de gestion des éditions, sauf si Keyloop n'a pas accès aux équipements et systèmes du Client. Lorsque le Client requiert une assistance pour le déploiement des Éditions, Keyloop peut fournir des Services professionnels moyennant le paiement par le Client de Frais calculés conformément aux Tarifs standard.

10.6 Lorsque le Client n'utilise pas la dernière Édition d'un Produit au moment où une nouvelle Édition devient disponible, la disponibilité et le déploiement de la nouvelle Édition peuvent nécessiter que Keyloop déploie les Éditions intermédiaires entre l'Édition utilisée par le Client et la nouvelle Édition. Dans de telles circonstances, la disponibilité et le déploiement de la nouvelle Édition seront soumis au paiement par le Client de Frais supplémentaires qui seront calculés conformément aux Tarifs standard.

10.7 Les Services d'assistance sont fournis en relation avec les Produits conformément à la Politique relative au cycle de vie des produits. La Politique relative au cycle de vie des produits décrit les mesures que Keyloop s'efforcera raisonnablement de suivre dans le cas où elle cesserait de fournir des Services d'assistance (en tout ou en partie) en relation avec un Produit ou une Version ou Édition spécifique de ce Produit. Keyloop peut modifier les Frais payables par le Client pour les Services d'assistance liés à un Produit ancien, une Version ancienne et/ou une Édition ancienne en informant le Client au moins 30 jours à l'avance.

11 DISPONIBILITÉ

11.1 Keyloop s'engage à déployer tous les efforts raisonnables afin de garantir que les Services soient Disponibles au moins 99,5 % du temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

11.2 « **Disponibilité** » désigne, pour toute Période d'examen trimestrielle, le pourcentage de temps pendant lequel le Client peut utiliser le Produit, déduction faite de tout Temps d'indisponibilité du service, et le terme « **Disponible** » doit être interprété en conséquence.

$$D = \frac{DT - TI}{DT} \times 100$$

Où :

D = Disponibilité

DT = Durée totale pendant toute Période d'examen trimestrielle, mesurée en minutes; et

TI = Temps d'indisponibilité du service en minutes au cours de la Période d'examen trimestrielle concernée.

12 TEMPS D'INDISPONIBILITÉ

12.1 Sous réserve de l'article 12.2, le Temps d'indisponibilité du service commence au moment où les Services ne sont plus Disponibles et se termine au moment où Keyloop confirme que la Disponibilité a été rétablie.

12.2 Keyloop ne saurait être tenue responsable et les Temps d'indisponibilité du service n'incluraient pas les problèmes affectant la Disponibilité du service qui sont liés à ou découlent de :

12.2.1 problèmes liés aux services publics, aux télécommunications ou aux services Internet;

12.2.2 fournisseurs de plateformes cloud, y compris Amazon Web Services;

12.2.3 les cas de Force majeure;

12.2.4 les Produits non-Keyloop ou tout autre logiciel, système ou matériel tiers dont Keyloop n'est pas responsable de la maintenance;

12.2.5 les actes ou omissions du Client ou de tout tiers;

12.2.6 toute modification apportée à l'équipement, au système d'exploitation, à l'environnement ou au Produit du Client, autre que celles effectuées par Keyloop ou un partenaire agréé par Keyloop;

12.2.7 la maintenance d'urgence;

12.2.8 les temps d'indisponibilité planifiés; ou

12.2.9 tout temps d'indisponibilité configuré dans la conception du Produit concerné, y compris tout temps de traitement en fin de journée.

12.3 Les temps d'indisponibilité planifiés peuvent être utilisés par Keyloop pour effectuer la maintenance liée aux Services. Keyloop s'engage à déployer des efforts raisonnables pour :

12.3.1 programmer les temps d'indisponibilité planifiés au maximum une fois par jour pour une durée maximale d'une heure après la fin de la sauvegarde quotidienne ou du traitement de fin de journée du Client; ou

12.3.2 sinon, informer le client à l'avance de tout temps d'indisponibilité planifié et prendre des mesures raisonnables pour que tout temps d'indisponibilité planifié soit programmé à des moments qui atténuent toute perturbation importante de l'activité du Client; et

12.3.3 s'assurer que chaque période d'interruption planifiée ne dépasse pas 12 heures.

12.4 Lorsque le Produit ne fait pas l'objet d'une Disponibilité, Keyloop s'engage à déployer des efforts raisonnables pour restaurer le Produit dès que possible, à partir de la dernière sauvegarde réussie.

13 RAPPORT DE DISPONIBILITÉ

13.1 Keyloop doit calculer la Disponibilité à la fin de chaque Période d'examen trimestrielle et, sur demande du Client, s'engage à déployer des efforts raisonnables pour fournir un Rapport de disponibilité au Client dans les 30 jours suivant la fin de la Période d'examen trimestrielle applicable.

ANNEXE

HEURES D'ASSISTANCE DE BASE

Territoire	Heures d'assistance de base (fuseau horaire local)
Autriche	De 8 h à 17 h les Jours ouvrables
Belgique	De 8 h à 18 h les Jours ouvrables
Canada	De 8 h 30 à 17 h les Jours ouvrables
Danemark	De 8 h à 16 h les Jours ouvrables
Finlande	De 8 h à 16 h les Jours ouvrables
France	De 8 h à 18 h les Jours ouvrables
Allemagne	De 8 h à 17 h les Jours ouvrables De 8 h à 16 h le vendredi
Irlande	De 8 h à 18 h les Jours ouvrables
Italie	De 8 h 30 à 18 h 30 les Jours ouvrables Fermé tous les jours de 12 h 30 à 14 h 30
Japon	De 9 h à 18 h les Jours ouvrables
Koweït	De 8 h à 17 h les Jours ouvrables
Mexique	De 9 h à 18 h 30 les Jours ouvrables
Portugal	De 9 h à 18 h les Jours ouvrables
Arabie saoudite	De 8 h à 17 h les Jours ouvrables
Singapour	De 9 h à 18 h les Jours ouvrables
Afrique du Sud	De 7 h 30 à 18 h les Jours ouvrables
Espagne	De 8 h à 20 h les Jours ouvrables
Suède	De 9 h à 16 h 45 les Jours ouvrables
Suisse	De 8 h à 17 h les Jours ouvrables
Thaïlande	De 8 h à 19 h les Jours ouvrables De 8 h à 17 h 30 le samedi
Pays-Bas	De 8 h à 18 h les Jours ouvrables
Émirats Arabes Unis	De 8 h à 17 h les Jours ouvrables
Royaume-Uni	De 8 h à 18 h les Jours ouvrables

