

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 Solution(s) et 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 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 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(s)** » désigne, selon le cas, un ensemble de Logiciels Sous Licence, de Produits Matériels, de Services Logiciels, de Services Professionnels et/ou 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 dans l'offre d'EXFO 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 les documents de 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 du Bon de Commande 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. Sauf disposition contraire dans un EDT, en aucun cas la date d'achèvement des Services Professionnels ne doit être postérieure à quatre-vingt-dix (90) jours calendaires 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 réputés acceptés 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.
- 4.3 Les termes de paiement établis par EXFO prendront effet à compter de la date de facturation.
- 4.4 Le Client doit rembourser à EXFO les frais de déplacement préapprouvés et les débours nécessaires à la prestation des Services Professionnels.

5. ACCEPTATION

- 5.1 **Acceptation du Logiciel Sous Licence et du Produit Matériel.** Le Logiciel Sous Licence sera considéré comme accepté dès sa livraison (y compris la livraison électronique) par EXFO ou son Affilié ; et le Produit Matériel sera considéré comme accepté dès son expédition par EXFO ou son Affilié, sauf accord contraire des Parties dans un EDT comprenant des conditions d'acceptation, y compris, mais sans s'y limiter, un Protocole de Test d'Acceptation (« PTA »), selon le cas. Nonobstant toute disposition contraire dans les présentes ou dans un EDT ou PTA, le Logiciel Sous Licence et le Produit Matériel seront également considérés comme acceptés immédiatement si le Client commence à utiliser le Logiciel Sous Licence ou le Produit Matériel dans un environnement de production ou de laboratoire.
- 5.2 Les Services Professionnels ou la Solution 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 6.2ci-dessous.
- 5.3 Lorsque les Services Professionnels ou la Solution sont soumis à une acceptation. Les Services Professionnels ou la Solution seront réputés acceptés par le Client lors de la livraison du PTA signé conformément à la Section 6.1ci-dessous ou de la preuve de livraison et EXFO sera en droit de facturer le Client pour ce Service Professionnel ou Solution conformément aux conditions de facturation 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.
- 5.4 Si la Solution ne peut être entièrement complétée dans les quatre-vingt-dix (90) jours calendaires suivant la confirmation du Bon de Commande par EXFO en raison de retards imputables au Client, y compris, mais sans s'y limiter, l'absence de réponse, le défaut de fournir les informations

nécessaires ou toute autre raison relevant du contrôle du Client, la Solution sera considérée comme entièrement acceptée par EXFO. Dès cette acceptation présumée, EXFO émettra une facture pour le paiement de tous les Services Professionnels, Produits Matériels, Logiciels Sous Licence, Programme de Support, Services Logiciels et personnalisations en suspens, le cas échéant, conformément à chaque Bon de Commande émis pour la Solution. En outre, le client supportera tous les frais supplémentaires engagés par EXFO résultant de l'incapacité d'EXFO à fournir des Services Professionnels en raison d'une faute du client. Cette acceptation présumée ne constitue pas une renonciation à tout autre droit ou recours dont dispose EXFO en vertu du présent Contrat.

6. PROTOCOLE DE TEST D'ACCEPTATION

- 6.1 Lorsque les Services Professionnels ou la Solution sont soumis à une acceptation conformément à la Section 5 ci-dessus, le PTA doit être énoncé dans un EDT. Le PTA effectué par EXFO doit démontrer que le Service Professionnel ou la Solution est matériellement conforme au plan de test convenu par les Parties dans l'EDT et après l'achèvement, le Client doit fournir une confirmation écrite à EXFO en signant le PTA dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours calendaires à compter de la réception du document d'acceptation soumis par EXFO.
- 6.2 Dès l'achèvement de tout Service Professionnel ou toute Solution 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 la Solution ne satisfait pas 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 de la Solution sera déclarée dans les cas suivants :
- Le Client utilise les Services Professionnels et/ou la Solution avant la phase de test d'acceptation ;
 - 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 ;
 - Tel que prévu à la Section 5.4 ;
 - 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.

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, la Solution sera conforme aux présentes Conditions des Services Professionnels et du 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 et/ou réexécute les Services Professionnels, à condition qu'EXFO en soit informé par écrit dans le délai de trente (30) jours calendaires suivant l'achèvement des Services Professionnels et/ou la livraison de la Solution conformément aux Sections 5 et 6.

- 7.2 Sauf indication contraire dans les présentes conditions de Services Professionnels et du Support, les Services Professionnels, la Solution, 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 garantie 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, du Produit du Travail, de la Solution, (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 et/ou la Solution 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 de la Solution 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 Produit 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 10(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 incorporées aux présentes par référence ainsi que la ou les annexe(s) suivante(s) :

- PIÈCE A – Programme de Support de Plateforme Logicielle d'EXFO

PIÈCE A

Programme de Support de Plateforme Logicielle d'EXFO

Si le Client achète le Programme de Support de Plateforme Logicielle 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 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

La garantie du support prend effet à la date la plus tardive entre la date de livraison ou l'acceptation du Produit Matériel et du Logiciel Sous Licence. Dans les cas où un Protocole de Test d'Acceptation (PTA) est spécifié, la garantie du support prend effet dès l'achèvement avec succès du PTA. Si aucun PTA n'est spécifié, la garantie du support prend effet dès l'acceptation présumée telle que définie dans le présent Contrat. Cette clause garantit que la période de garantie du support correspond à l'utilisation réelle et à l'acceptation du Produit Matériel et du Logiciel Sous Licence.

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.

- 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 à la version majeure précédente. 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.

La livraison et le Support de la Mise à Niveau de la Version de la Solution sont fournis avec le support Premium et sont facultatifs 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 Solution sont obligatoires pour la Solution EXFO déployée sur le cloud EXFO dans un modèle SaaS.

- 2.1.3 Assurance de Produit Matériel.** Le service sur le Produit Matériel acheté par le Client sera basé sur le niveau de service contractuel.

Produit Matériel fabriqué par EXFO. Le service sur les Produits Matériels fabriqués par EXFO est limité à 5 ans à compter de la déclaration de fin de vie (notification du dernier achat).

Produit Tiers ou matériel commercial prêt à l'emploi (« COTS ») dans une Solution EXFO. Un Produit Matériel, Service sur le Produit Tiers ou Produit Matériel COTS peut différer de la politique d'EXFO et suivra les conditions générales du fabricant.

Dans tous les cas, 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.

Support – Avancé et de Base

Réparation de Matériel - Couverture de la garantie (lorsqu'inclus dans le renouvellement du plan de support proposé). À la suite du dépannage à distance, le matériel défectueux est envoyé à EXFO sur une autorisation de retour de marchandise (RMA), pour réparation et sera renvoyé au Client dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception d'EXFO, à l'exception des interrupteurs externes (OTAU et MOTAU). Le Client est responsable de tous les frais d'expédition, y compris des frais de dédouanement.

Support – Premium

Remplacement avancé de Matériel - Expédition dans les deux Jours Ouvrables des unités de remplacement. L'expédition dans les deux Jours Ouvrables 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 sous un numéro de retour dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours calendaires. Si le Client ne retourne pas l'appareil défectueux à EXFO dans ce délai, le Client devra payer le remplacement avancé du matériel facturé.

Le Client est responsable de tous les frais d'expédition, y compris des frais de dédouanement. 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 Délais de Résolution et exigences de performance

CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)		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

Le SLA ci-dessus exclut la réparation du matériel.

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 ».

Le délai de restauration peut être suspendu dans l'une des conditions suivantes :

- Une intervention sur site est requise par le Client
- EXFO a besoin d'informations et le client ne répond pas à la demande d'informations
- EXFO attend un accès à distance au système afin d'effectuer ses procédures de dépannage
- En cas de remplacement du Produit Matériel (remplacement avancé ou RMA), le temps de transit de l'expédition vers et depuis le site du Client, le temps de réparation et le délai de dédouanement ne sont pas inclus dans le délai de restauration

La restauration du service peut être partielle : l'incident n'est pas considéré comme restauré, mais son niveau de gravité peut être modifié à la baisse (de critique à majeur ou mineur, par exemple). Dans ce cas, le nouveau niveau de gravité prévu dans le SLA s'applique. EXFO doit informer le client du changement de niveau de gravité.

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 la livraison électronique 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 au Client les frais de support EXFO applicables sur réception du bon de commande par EXFO et le Client devra payer les frais conformément aux conditions de paiement établies par EXFO et indiquées sur 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 engage des dépenses (notamment des frais de déplacement et de séjour) dans le cadre de sa prestation du service de support ou si EXFO fournit un support supplémentaire non requise par le présent Programme de Support EXFO ou l'Addendum, EXFO facturera et le Client paiera le coût de ce support supplémentaire aux tarifs alors en vigueur chez EXFO pour le temps et les matériaux, conformément aux conditions de paiement établies par EXFO et indiquées sur la facture.
- 3.4** Si le Client ne retourne pas un Produit Matériel qui a été remplacé dans le cadre du service de support 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.