

## CONVENTION DE NIVEAUX DE SERVICES S&C

Smart & Connective (« S&C ») fournit à ses partenaires intégrateurs et ses clients un service de pilotage énergétique de bâtiment (le « Service »). Au sens de la présente convention de niveaux de services (« Convention de niveaux de services »), les clients incluent les titulaires d'une licence logicielle de la solution S&C, occupants des bâtiments et/ou sociétés d'exploitation management mandatées par les occupants.

Le Service est décomposé comme suit :

- Une fois que l'intégrateur a installé les Équipements (au sens de 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) et l'automate CEOS fourni par S&C, et les a configurés à partir du portail selon les scénarii de facility management définis au préalable, ces Équipements enregistrent et analysent en continu, par zone fonctionnelle, les données environnementales relatives au bâtiment et aux Équipements (« Données ») ;
- Le logiciel contenu dans l'automate CEOS analyse ces Données, 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 niveaux de services, mais relève des engagements de garantie et maintenance figurant dans les Conditions Générales de Vente.

Dans le cadre du Service, S&C met à disposition des intégrateurs et de ses clients, tout ou partie d'une solution applicative (« Solution Applicative »), à chaque étape (configuration, testing, paramétrage, exploitation) du déploiement du Service. 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 des Équipements 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 (« Utilisateur ») lors de son accès à la Solution Applicative se fait au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

La présente Convention de niveaux de services a pour objet de définir les engagements de qualité de S&C appliqués à la Solution Applicative.

## 1. DISPONIBILITÉ

### **a. Niveau de service :**

La Solution Applicative est disponible :

- 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.

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.

### **b. Reporting :**

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

## 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.

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 :

- o 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 ;
- o les périodes de maintenance planifiées ;
- o les interruptions de service résultant de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit ;
- o 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 ;
- o 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.

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 :

- o 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 ;
- o 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 ;
- o l'utilisateur s'engage effectuer les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de la Solution Applicative selon les modalités indiquées par S&C.

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.

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.

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.

## 5. HELPDESK

Au titre de la Solution Applicative, l'intégrateur réalise le support de niveau 1 et S&C celui du niveau 2.

Au titre de ce support de niveau 2 que S&C fournit, exclusivement auprès des intégrateurs, l'accès à un service support qui peut être contacté dans les horaires suivants :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.  
Adresse mail support : [support@smartandconnective.com](mailto:support@smartandconnective.com)

L'intégrateur fait son affaire des demandes de support des clients.