



ADDENDUM CONTRAT DE MAINTENANCE POUR LOGICIEL IOS (Modèle SAAS)

Entre :

- **IOS International sa**, avec siège social à 3590 Diepenbeek, Wetenschapspark 5, Belgique
Représenté par :
Ci-après nommé : "IOS International"

-, avec siège social à
- Représenté par :
- Ci-après nommé : le "Client";

est convenu ce qui suit :

IOS International s'engage à réaliser la maintenance de l'application IOS Mapper, développée par IOS International et opérationnelle chez le client comme abonnement SAAS, selon les conditions et modalités suivantes:

1. Le contrat de maintenance actuel comprend la maintenance d'IOS comme décrit dans le contrat de licence IOS.
2. Les droits de propriétés intellectuelles et d'utilisation de tous les softwares et documentations standards IOS, développés par IOS International ainsi que les développements software spécifiques pour le client et la documentation correspondante, sont détenus exclusivement par IOS International.
3. Le contrat d'entretien comprend :
 - 3.1 De l'**assistance** relatée au logiciel IOS par téléphone et/ou e-mail pendant les heures de travail. Une quantité raisonnable est consacrée aux questions « comment utiliser ». Si cette assistance est insuffisante, des services complémentaires peuvent être fournis au tarif en vigueur. Si les questions ne peuvent pas être résolus par ces moyens et une intervention sur place est nécessaire, ces travaux seront exécutés au tarif en vigueur.
 - 3.2 La mise à disposition de tous les **nouveaux updates** du logiciel.
Si l'utilisateur final s'acquitte correctement de toutes les cotisations de licence, il aura un accès aux mises à jour gratuites (2.6, 2.7, etc.) et aux « bug packs » d'IOS, à condition que l'utilisateur final ait conclu une convention de maintenance. Cette convention ne couvre pas les « upgrades » (Version 2. 3. ...) qui font l'objet d'une autre convention avec des cotisations de licence différentes.
4. Les demandes de modification sont évalués par le comité produit IOS d'IOS International. Ce comité décide de décliner la demande, de la postposer ou de l'accepter. Une différence est faite entre :
 - 4.1. les nouveaux projets de développement liés au produit (entièrement à charge d'IOS, si contrat de maintenance signé)
 - 4.2. les adaptations légalement obligatoires ou nécessaires (entièrement à charge d'IOS, si contrat de maintenance signé)La réparation de tous les défauts de la programmation standard et la documentation correspondante ainsi que les adaptations standard exécutées par IOS International.
Sous défaut on entend: toutes les fautes et manques advenant dans le software IOS, ainsi que toutes les différences constatées lors de l'utilisation du software IOS avec les propriétés et fonctions reprises dans la documentation livrée avec l'application.
 - 4.3. les demandes de modifications non essentielles (partiellement ou entièrement à charge du demandeur)
5. Un développement sur mesure est réalisé en régie selon les tarifs en vigueur au moment de la demande.

IOS International nv/sa

Wetenschapspark 5, B-3590 Diepenbeek
tel. +32 (0)11 20 10 51, fax. +32 (0) 11 20 10 43
e-mail info@iosint.be; website www.iosint.be



6. La réparation d'un dégât apporté au software IOS suite à une utilisation erronée ou après modification par le client n'est pas comprise dans les spécifications de ce contrat de maintenance.
7. Afin de permettre à IOS International de parfaire à ses obligations dans le cadre de ce contrat de maintenance, il est demandé au client de documenter suffisamment les défauts encourus lors de l'utilisation du software IOS
8. Le client décharge IOS International de toute responsabilité pour faute directe ou indirecte qui pourrait survenir lors de la maintenance du système (adaptation de la programmation IOS) et préserve pour ce faire IOS International vis-à-vis de tiers, si ce n'est dans le cas d'une preuve de faute grave incombant à IOS International dans quel cas IOS International limite sa responsabilité jusqu'au montant repris dans le contrat de licence.
9. Le contrat de maintenance est conclu pour une durée indéterminée par année calendrier et prend cours en date de la signature. Le contrat peut être résilié par une des parties suite à un préavis par lettre recommandée de trois mois, préalable à la date d'échéance de la période.
10. Uniquement les tribunaux de l'arrondissement de Hasselt sont compétents dans la prise de connaissance du litige qui pourrait être le résultat de la non-exécution de ce contrat ou de l'interprétation de ses clauses et pour lequel aucun accord à l'amiable préalable ne serait conclu.

Prière de notifier sur cette page, la date, la signature et la mention « Lu et approuvé » (*), paraphez chaque page de ce document et retournez-le à IOS International

	<u>IOS International</u>
	Pour accord	Pour accord
Nom
Fonction
Date
Lieu
Signature et mention(*)



ADDENDUM I. SERVICE LEVEL AGREEMENT ONDIT (SAAS-model)

Pour information:

Ceci est uniquement la description des services délivrés par notre fournisseur tiers de l'infrastructure SAAS.

1. **Service Level

VMware CLOUD SLA 99.97 %

Nucleus will operate on a 24/7/365 basis.

ISO27001:2013 Applies (concerning data security procedures)

***2. *Notification and logging of failures* & response times**

The response period gives you a guarantee about when a qualified employee will answer your ticket.

These times vary according to the critical/non-critical nature of the ticket and the service pack that you purchased with your server.

Critical support must always be requested by phone (extra information can obviously be provided by email, such as logs, extra information, ...). If critical support is only requested through email, the baseline measurement for the response period will only start from the moment that an employee confirms that he has opened the ticket (and therefore not merely through an automatic acknowledgement of receipt of the ticket).

For non-critical support the measurement only runs during office hours. For critical support the measurement runs from the correct application of the problem, 24/7.

The measurement of the response period ends as soon as an employee starts to work on the ticket.

	Managed
24/7 emergency number	yes
Including support	Unlimited
<u>Critical support</u>	
Response period	<15'
Solution goal	<30'
<u>Non-critical support*</u>	
Response period	<4hrs
Solution Goal	<8hrs

Critical support includes matters that block the corrected functioning of the server and require attention at once in order to guarantee a sound service and functioning. This is defined by Nucleus as: defects in the datacenter infrastructure, the Nucleus network, the hardware and the server services which result in a proved unavailability of the supplied services.

The services such as network, hardware, cooling, ... are obviously monitored 24/7. Support will be given at once if a failure is established there.

IOS International nv/sa

Wetenschapspark 5, B-3590 Diepenbeek
tel. +32 (0)11 20 10 51, fax. +32 (0) 11 20 10 43
e-mail info@iosint.be; website www.iosint.be



All other questions with regard to matters that do not result in unavailability of the supplied services are by definition non-critical questions. They include (non-imitatively):

- all questions in the connection with the use of the offered services;
- software support;
- configuration changes (which are not necessary to solve a critical problem);
- orders & deliveries.

Nucleus bvba

<http://www.nucleus.be>

Cloud Hosting, Virtual Private Servers, Dedicated Servers, Colocation, Domains

North Trade Building, Noorderlaan 133/8, 2030 Antwerpen

Tel: +32 3 2750160 - Fax: +32 3 2750169