

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE DE RED HORTICULTURE

1. PREAMBULE

Le présent Accord de Niveau de Service du Service MyRED de la société RED HORTICULTURE (SIREN 840 702 609) et de l'ensemble de ses filiales (ci-après désignées comme les « ANS ») régit sans restriction ni réserve les rapports entre la société RED HORTICULTURE et l'ensemble des Utilisateurs du Service MyRED.

Cet Accord de Niveau de Service précise les dispositions particulières applicables au Service MyRED.

L'ensemble des prestations de services inhérentes au Service MyRED vendu par le Vendeur et mises à disposition du Client est défini dans les Conditions Générales de Service du Vendeur (ci-après désignées comme les « CGS ») et le présent ANS lui est accessoire.

Cet Accord de Niveau de Service est accessible à tout moment sur le site internet de RED HORTICULTURE et/ou sur simple demande.

La société RED sera, dans le présent ANS, reconnue sous l'appellation RED HORTICULTURE, le Client professionnel sous l'appellation le Client, l'utilisateur professionnel sous l'appellation l'Utilisateur.

Au titre de la vente des Solutions RED, le Contrat s'applique à l'exclusion de toutes autres conditions, et, si applicable, le Client déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptées.

La présente version de l'ANS annule et remplace toutes les versions antérieures à compter de la conclusion d'un nouveau Contrat.

Le Client reconnaît et accepte que le présent ANS est susceptible d'évolution et que la version de l'ANS applicable dans le cadre du Contrat est celle disponible sur le site internet du Vendeur.

Sauf indication contraire dans les présentes, tout terme ou expression définie ou utilisée dans les CGV et les CGS aura la même signification que celle utilisée ici.

À tous autres égards, les CGV et CGS restent inchangées et sont pleinement en vigueur.

En cas de conflit entre les différents documents constitutifs du Contrat, la prévalence s'effectue dans l'ordre qui suit : 1 : CGV – conditions de garantie / 2 : CGS / 3 : CGU / 4 : ANS / 5 : GIM / 6 : PGP-CPS¹.

2. INFORMATION

Le Service MyRED est une solution SAAS, à l'usage des horticulteurs et destinée à contrôler leur stratégie lumineuse afin d'optimiser le développement et la croissance des Plants de ses Clients.

Le Service est édité, hébergé et exploité par la société RED HORTICULTURE.

L'objectif de cet ANS est de vous fournir le niveau d'information nécessaire à un fonctionnement optimal du Service MyRED et du Logiciel MyRED mis à disposition des Utilisateurs par RED HORTICULTURE.

La responsabilité de RED HORTICULTURE ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de la solution lié à son non-respect.

Le Client déclare disposer de la compétence nécessaire à l'utilisation du Service MyRED et à la formation de ses équipes en interne amené à utiliser le Service MyRED (ci-après « les Utilisateurs ») et avoir été pleinement informé par RED HORTICULTURE qu'il lui appartient de respecter l'ensemble des préconisations du présent accord.

Vous trouverez ci-dessous la liste des prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service MyRED.

Il appartient au Client de toujours disposer d'un environnement et une installation technique en adéquation avec les prérequis nécessaires au bon fonctionnement du Service MyRED.

En cas de non-conformité, la responsabilité de RED HORTICULTURE ne pourra être engagée.

3. PREREQUIS TECHNIQUES

Prérequis navigateur

De manière générale, il est conseillé de toujours utiliser la dernière version de votre navigateur régulièrement à jour.

Navigateurs compatibles			
Pour MAC	Safari Chrome Firefox	Pour PC	Chrome Edge Firefox

Prérequis réseaux

La qualité du réseau joue un rôle important sur l'expérience Utilisateur.

Pour travailler dans de bonnes conditions, l'infrastructure réseau du Client être connectée au réseau et disposer d'une bande passante suffisante et d'une faible latence qui fluctuent en fonction du nombre d'Utilisateurs connectés.

Débits minimums nécessaires :

- Pour une personne : Débit de 4Mb/s ;
- Jusqu'à 5 personnes connectées : Débit de 8Mb/s ;
- + de 5 personnes : Débit de 20Mb/s ;

D'autres facteurs externes peuvent également réduire / altérer la qualité du débit :

- Présence d'un firewall, antivirus ;
- Qualité du WIFI ;
- Qualité du réseau 4G;

En cas d'utilisation du Service MyRED dégradé du fait de la qualité du réseau, il est vivement conseillé au Client de préférer un des environnements suivants :

- Connexion filaire plutôt que wifi / 4G ;
- Autre réseau (type réseau domestique) ;
- Autre ordinateur ou terminal d'utilisation du Service MyRED ;

Le Vendeur ne saurait en aucun cas être tenu responsable de la qualité du réseau du Client.

Prérequis système d'exploitation

RED HORTICULTURE préconise au Client d'utiliser la version la plus récente du système d'exploitation sur lequel il se trouve (PC ou MAC),

Pour le maintien de la compatibilité et de la sécurité du système, Il est vivement conseillé de procéder régulièrement aux mises à jour du système d'exploitation, conformément aux dernières versions supportées par Microsoft et Apple.

Prérequis poste de travail

Au titre du navigateur internet choisi, RED HORTICULTURE recommande de s'appuyer sur une configuration par défaut.

Prérequis paramétrages

À la suite de l'installation du Matériel conformément à l'article INSTALLATION DU MATÉRIEL des CGS, conformément aux termes du Contrat, le Client vérifie que les Utilisateurs ont correctement configuré l'ensemble des paramétrages nécessaires au bon fonctionnement du Service MyRED.

4. DEFINITIONS

Tout mot dans le présent ANS dont la première lettre est représentée par une majuscule répond à une définition du présent article.

ANS : Désigne l'acronyme pour Accord de Niveau de Service, document dans lequel le Vendeur mentionne la liste des prérequis techniques nécessaires au titre du Service MyRED ainsi que les préconisations d'utilisation du Logiciel MyRED mis à disposition de l'Utilisateur par le Vendeur pour des conditions normales d'utilisation.

Contrat : Désigne l'ensemble des éléments contractuels attachant aux Solutions RED, pour lequel le Client reconnaît en avoir pris connaissance et l'avoir accepté. Il est composé de l'ensemble des conditions applicables aux éléments commandés par le Client, incluant les CGV, les CGS, et leurs accessoires, les Conditions de Garantie du Matériel, les CGU, l'ANS, le GIM, et autres documents techniques ainsi que, si applicable, la PGP ou le CPA.

CGU : Désigne l'acronyme pour Conditions Générales d'Utilisation relatives à la facturation et l'utilisation du Service MyRED.

CGS : Désigne l'acronyme pour Conditions Générales de Service relatives à la réalisation des prestations de service par RED HORTICULTURE au titre du Service MyRED.

CGV : Désigne l'acronyme pour Conditions Générales de Vente relatives à la vente de Matériel de RED HORTICULTURE.

Client(s) : Désigne tout professionnel, personne physique ou morale, ayant directement contractualisé avec RED HORTICULTURE dans le cadre des CGS et, par extension, du présent ANS.

CPS : Désigne l'acronyme pour Contrat de Performance du Service MyRED relatif à la performance que le Client peut attendre des prestations de service du Vendeur.

Fonctionnalité(s) : Désigne l'ensemble des fonctionnalités proposées par RED HORTICULTURE aux Utilisateurs par l'intermédiaire du Logiciel MyRED.

Force Majeure : Désigne un événement à caractère insurmontable et irrésistible, résultant d'un fait extérieur à la maîtrise des Parties, lequel consiste en un événement ou une série d'événements de nature climatique, pandémique, bactériologique, militaire, politique ou diplomatique.

GIM : Désigne l'acronyme pour Guide d'Installation du Matériel, document dans lequel le Vendeur mentionne les préconisations d'entretien des luminaires du Vendeur pour des conditions normales d'utilisation.

Service(s) MyRED : Désigne les prestations de services de mise à disposition du logiciel développé par le Vendeur, d'installation et de prise en main de l'outil, ainsi qu'aux supports nécessaires au maintien des Solutions RED, incluant le Support de niveau 1 et 2, et le Support du Service MyRED.

Matériel : Désigne le matériel électrique d'éclairage « luminaires », ainsi que les serveurs, capteurs, points d'accès ou tout autre élément matériel mis au point par le Fournisseur et nécessaire au fonctionnement des Solutions RED.

¹ La PGP et le CPS ne sont applicables entre les Parties que dans l'hypothèse où le Client a apposé sa signature les documents..

Partie(s) : Désigne collectivement RED HORTICULTURE et le Client.

PGP : Désigne l'acronyme pour Politique de Garantie de Performance des luminaires vendus par RED HORTICULTURE.

Plant(s) : Ensemble de végétaux de même espèce plantés dans un même espace, terrain ou serre.

Logiciel MyRED : Désigne le portail d'accès au Service MyRED mise en place par RED HORTICULTURE et accessible par l'intermédiaire de MyRED WEB et de l'application MyRED MOBILE.

Solution(s) RED : Désigne l'ensemble du Matériel et prestations de service proposé et vendu par RED HORTICULTURE.

Support de niveau 1 : Désigne le support de maintenance, qui peut être géré directement par le Client lui-même et dont la ligne de conduite est incluse dans le GIM.

Support de niveau 2 : Désigne, lors du support de maintenance, la prise en charge des questions relatives à tous les éléments découlant des Solutions RED (Utilisation des luminaires, architecture, systèmes informatiques ...etc...).

Support du Service MyRED : Désigne les prestations de support de prise en main du Service MyRED, de support agronomique, du support d'utilisation du logiciel et de maintenance préventive, aux fins d'améliorer le rendement de l'ensemble de l'installation.

Utilisateur(s) : Désigne toute personne physique habilitée par le Client dûment autorisée à utiliser ou accéder aux éléments du Service MyRED en exécution du présent Contrat.

5. PERIMETRES DU MISE A DISPOSITION DU SERVICE MYRED

Contenu

Le Logiciel MyRED est mis à disposition des Utilisateurs pour procéder à des opérations de gestion de l'intensité lumineuse des luminaires de RED HORTICULTURE.

Le périmètre effectif des prestations de service commandées est celui précisé dans la commande liée à la conclusion du Contrat.

Le Logiciel MyRED permet à tout Utilisateur d'avoir accès à des fonctionnalités lui permettant de contrôler à distance ses luminaires sur la base de recettes lumineuses préenregistrées ou qu'il peut lui-même créer.

Limitation

Le Client peut conserver un historique de l'ensemble des opérations effectuées sur le Logiciel MyRED couvrant trois (3) années, l'année en cours et les deux précédentes.

Si d'aventure le client souhaite obtenir l'historique de l'ensemble des opérations effectuées antérieures à la période susmentionnée, il devra le faire en procédant par ses propres moyens, à l'extraction des données du Logiciel MyRED.

Aucun Développement Spécifique n'est inclus dans la prestation de service.

Le Client est informé que le Logiciel MyRED est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé.

Accès

L'accès au service est conditionné par l'obtention par le Client des éléments mentionnés à l'article PRÉREQUIS TECHNIQUES du présent document, ainsi que des identifiants spécifiques à chaque Utilisateur.

Par défaut, l'accès au Logiciel MyRED est ouvert tous les jours 24H sur 24.

Il peut être interrompu durant les Fenêtres de Maintenance comme précisé ci-dessous et lors de maintenance urgente.

Les maintenances planifiées ne peuvent être engagées que dans des périodes préalablement définies par le Vendeur et portées à la connaissance du Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrés avant la réalisation effective de la maintenance.

Cette période est déterminée comme étant la fenêtre de maintenance du Logiciel MyRED.

La maintenance urgente n'est définie par aucune période spécifique et est susceptible d'intervenir à tout moment.

Au titre de la maintenance urgente, RED HORTICULTURE s'engage à tenir le Client informé dans le meilleur délai possible.

Disponibilité du Logiciel MyRED

RED HORTICULTURE s'engage à fournir un taux de disponibilité de l'application RED HORTICULTURE d'au moins 95 % (calcul sur base mensuelle).

La disponibilité du Logiciel MyRED est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Logiciel MyRED. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :

$$TD = ((PRT - \text{somme des TI}) / PRT) * 100 [\%]^2$$

² PRT : Représentant la période de référence type, étant entendu que cette période de référence type s'entend de la tranche horaire de 07h00 à 20h00 (CET/CEST²), du lundi au vendredi, hors jours fériés français.

Le temps d'indisponibilité du Service ne comprend pas les temps d'interruption liés à :

- Les temps de maintenance planifiée ;
- Les temps de maintenance urgente ;
- Les interruptions / dégradation de la qualité du service dues à une raison de Force Majeure ;
- Les interruptions / dégradation de la qualité du service liées aux systèmes extérieurs au périmètre de la prestation de service, incluant de façon non exhaustive :
 - o Le réseau de télécommunications du Client ;
 - o La connexion WIFI ;
 - o Le réseau 4G ;
 - o Non-conformité au prérequis techniques ;

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

6. DISPOSITION TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

Infrastructure

RED HORTICULTURE garantit à ses Clients la diversité de centres d'hébergement situés en Europe pour tous les Clients européens.

Cette diversité permet de diminuer le risque de perte des données des clients, de permettre une disponibilité optimum, et si nécessaire, de faciliter la restauration des données.

RED HORTICULTURE s'engage à respecter les réglementations en vigueur et aux usages de la profession, notamment, de façon non exhaustive, concernant les sauvegardes, la sécurité et la confidentialité des données.

RED HORTICULTURE choisit ses centres d'hébergement en fonction des caractéristiques suivantes :

- Niveau élevé de redondance ;
- Réseau de fibre optique longue distance ;
- Respect des certifications ISO et autres organismes de certification applicables en matière de sécurité ;
- Limitation de l'impact environnemental ;

Administration et supervision

À la suite de l'installation, au titre de notre infrastructure, RED HORTICULTURE s'engage à effectuer quotidiennement la maintenance, la mise à niveau et l'optimisation :

- Des systèmes d'exploitation nécessaires au Service MyRED ;
- Des systèmes de gestion des bases de données ;
- De monitorings desdits systèmes ;
- Des politiques de sauvegardes des données nécessaires au bon fonctionnement du Logiciel MyRED ;

Gestion des sauvegardes et restaurations

En cas de dommage survenant sur l'infrastructure exploitant le Logiciel MyRED, RED HORTICULTURE s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour restaurer le Logiciel MyRED sur la base de la sauvegarde la plus appropriée avec un RPO (*Recovery Point Objective*) le plus court possible.

RED HORTICULTURE est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens et conservées trois (3) ans de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Logiciel MyRED, RED HORTICULTURE s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Logiciel MyRED sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Mises à jour

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions impliquant un changement de numérotation de la version des Fonctionnalités applicatives standard du Logiciel MyRED ;
- Les patch correctifs ;

TI : Représentant le temps d'indisponibilité du Logiciel MyRED (de la tranche horaire de 07h00 à 20h00 (CET/CEST²) du lundi au vendredi, hors jours fériés français).

Le Client reconnaît que RED HORTICULTURE exclut de manière automatique toute demande de développement spécifique.

Sont expressément exclus des mises à jour système les paramétrages spécifiques du Client, réalisés directement à travers le Logiciel MyRED et propre à son utilisation du Logiciel MyRED.

Les mises à jour peuvent être implémentées pendant les phases de maintenance planifiée ou de maintenance urgente.

Les correctifs peuvent être implémentés à tout moment opportun.

Le Client reconnaît à RED HORTICULTURE la possibilité d'effectuer les mises à jour sans l'autorisation préalable du Client.

Toute documentation technique relative aux mises à jour sera mise à disposition par RED HORTICULTURE sur son site internet www.horticulture.red.

Dans la limite de ce qui lui est raisonnablement possible de faire, RED HORTICULTURE s'engage à informer au préalable le Client des dates de mises en œuvre des mises à jour conformément à l'article ACCÈS du présent document.

Le Client est informé que certaines mises à jour, du fait de leurs contenus (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leurs complexités techniques (pouvant notamment, à titre non exhaustif, entraîner des modifications des paramétrages spécifique du Client, et en conséquence, nécessiter l'intervention de prestations de service complémentaires - *comme de la formation*-).

Le Client est informé que, potentiellement, à l'issue de nouvelles mises à jour, le Client est seul responsable de la conformité de son Logiciel MyRED aux PRÉREQUIS TECHNIQUES mentionnés dans le présent document, et que dans ces conditions, il reconnaît pouvoir avoir besoin de prestations de service complémentaires à celles d'ores et déjà souscrites auprès de RED HORTICULTURE, dont la facturation se fera conformément au catalogue des prestations de service proposées par RED HORTICULTURE.

Le Client reconnaît et accepte la prise en charge de ces prestations complémentaires de service à ses frais, à moins que les Parties n'en est d'ores et déjà décidé autrement dans l'ensemble des éléments générant le Contrat initial.

Suite aux mises à jour susmentionnées, Le client reconnaît que RED HORTICULTURE ne saurait être tenue responsable de la non-conformité potentielle de son environnement technique avec les PRÉREQUIS TECHNIQUES susmentionnés et qu'il lui appartient de rétablir cette conformité.

Enfin, pour des raisons légales, RED HORTICULTURE s'interdit de restaurer les données supprimées du fait des Utilisateurs. Le Client est entièrement responsable de la gestion des données du Logiciel MyRED entrées, modifiées ou supprimées manuellement par ses utilisateurs.

7. LES SERVICES

Espace Client sur le Logiciel MyRED

L'accès au Logiciel MyRED donnés à chaque Utilisateur lui permet de manière générale d'accéder :

- Aux recettes lumineuses par zone ;
- Aux tutoriels ;
- Aux bilans personnalisés de ses Utilisateurs ;
- À un canal privilégié de communication avec les ingénieurs techniques de chez RED HORTICULTURE ;
- Aux analyses de performance ;
- Aux outils d'accompagnement ;

Outils d'accompagnement

Tutoriel

Les tutoriels sont des vidéos sur des sujets thématiques fonctionnels. Ils permettent aux Utilisateurs de réactiver en toute autonomie les connaissances liées au Service MyRED.

Bilan personnalisé

Permet au Client de connaître de manière personnalisée sa consommation et son efficacité énergétiques liées au Matériel RED.

Bibliothèque de recettes lumineuses

Protocoles d'éclairage spécifiques ajustés au besoin de croissance et du type des plants du Client accessible directement à travers le Service MyRED.

Accès au Support

Périmètre du service de Support

Le périmètre d'intervention du support du Service MyRED est mis en place par RED HORTICULTURE concernant les dysfonctionnements liés aux Fonctionnalités du Logiciel MyRED nécessitant préalablement :

- Un utilisateur en maîtrise de sa solution ;

- Une version à jour et standard, c'est-à-dire non spécifique ;

- Une version fonctionnelle et correctement paramétrée ;

Cette assistance est réalisable uniquement sur un environnement compatible et respectant l'ensemble des préconisations du présent document.

Les demandes sortant du périmètre susmentionné peuvent faire l'objet d'une prestation payante.

Modalité d'ouverture des demandes de Support

Afin que RED HORTICULTURE puisse apporter la meilleure solution à l'Utilisateur, celui-ci s'engage au moment de l'envoi de sa demande aux fonctions support de RED HORTICULTURE, à donner toutes les informations nécessaires à la compréhension du problème rencontré et toutes les étapes et indications nécessaires à sa reproductibilité.

Pour tout sujet relatif au présent article, le Client est invité à joindre RED HORTICULTURE à l'adresse email suivante : support@horticulture.red.

Engagement de RED HORTICULTURE au titre du support

Au titre des Support de niveau 2 et du Service MyRED, le service Support est accessible à l'adresse email suivante : support@horticulture.red.

Au titre de la prise en charge de la demande, à compter de l'enregistrement de la demande, dans les heures ouvrées susmentionnées, RED HORTICULTURE met ses meilleurs efforts pour prendre en charge la demande dans les meilleurs délais, ne pouvant être supérieure à douze (12) heures quel que soit le niveau de criticité de la demande.

Étant entendu que le niveau de criticité de la demande est évalué conjointement par les Parties, et, en cas de désaccord sur la qualification du niveau de criticité d'une demande, les Parties reconnaissent que le niveau qui lui sera attribué par défaut sera considéré comme élevé.

Engagement spécifique au titre des anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la demande, RED HORTICULTURE procède à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

À l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, RED HORTICULTURE dispose de :

- Anomalie de criticité 1 : vingt-quatre (24) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective ;
- Anomalie de criticité 2 : six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement ;
- Anomalie de criticité 3 : Pas de délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement ;