

PROGRAMME DE MAINTENANCE DU LOGICIEL eXo Platform

Dernière mise à jour : 25 Septembre 2020

Généralités

Les Clients ayant souscrit à un Plan de Souscription éligible bénéficient du Programme de Maintenance du Logiciel eXo Platform. Ce programme définit les modalités dans lesquelles eXo fournit les Versions du Logiciel aux Clients, les livrables associés à la maintenance corrective du Logiciel ainsi que les impacts sur les livrables fournis au travers des Services de Support, en fonction du cycle de vie du Logiciel.

Dans le présent document, chacun des termes dont la première lettre est en majuscule s'entend au sens de la définition qui le suit, ou à défaut, au sens de la définition qui lui est donnée dans l'accord cadre de souscription qui lie eXo à un Client :

<https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/terms-conditions-fr.pdf>

Cycle de vie du Logiciel et livrables

Selon le Plan de Souscription acquis par le Client, le Logiciel est distribué sous la forme d'un paquetage logiciel binaire, lequel peut faire l'objet d'un hébergement par le Client ou par eXo. eXo utilise une convention de nommage et de numérotation des Versions du Logiciel afin que le Client puisse en identifier facilement la nature et le contenu :

- **Les Versions Majeures (X.0.0)** qui induisent généralement un grand nombre d'évolutions techniques et fonctionnelles du Logiciel
- **Les Versions Mineures (X.Y.0)** qui incorporent généralement des évolutions fonctionnelles du Logiciel
- **Les Versions de Maintenance (X.Y.Z)** qui incorporent des correctifs ainsi que des améliorations ciblées.

En complément, les indicateurs de Versions peuvent être complétés par les qualificatifs suivants :

- **Generally Available (GA)** indique qu'il s'agit du livrable de référence pour cette Version

- **Cumulative Patch (CPn)** indique une Version temporaire incluant d'importants correctifs ou améliorations relevant généralement de la sécurité applicative ou de la performance du Logiciel. Les Versions suffixées "CP" sont peu communes mais demeurent un livrable officiel hautement recommandé pour l'exploitation du Logiciel en production. Le suffixe "CP" est généralement appliqué à une Version de Maintenance. Les correctifs et améliorations contenus dans une Version "CP" sont automatiquement inclus dans la Version de Maintenance suivante dans la feuille de route de versions du Logiciel.
- **Release Candidate (RCp)** indique une version en cours de développement, candidate à être promue "GA" dès lors qu'elle passe avec succès l'ensemble de tests de qualité réalisés par eXo. Une Version "RC" n'est pas considérée comme un livrable officiel, à moins d'un accord spécifique écrit et partagé entre le Client et eXo. Les versions "RC" ne sont pas certifiées pour une exploitation en production.
- **Milestone (M)** indique un pallier de Version en cours de développement, non finalisé. Une version suffixée "M" n'est ni un livrable officiel, ni certifiée pour une exploitation en production. Elle contient généralement de nouvelles fonctionnalités en cours de développement et peuvent ainsi être utilisées en tant que aperçu technique ou fonctionnel.

En complément, et dans l'objectif de favoriser des mises à jours régulières, les Versions Mineures font l'objet d'une dépréciation progressive et sont identifiées comme suit :

- **Version Mineure Active** : Il n'existe qu'une seule **Version Mineure Active (X.Y)** au sein d'un cycle de Version Majeure et il s'agit généralement de la dernière Version Mineure en date. Seule celle-ci est susceptible de recevoir des Versions de Maintenance.
- **Version Mineure Précédente** : Une **Version Mineure Active** devient automatiquement une **Version Mineure Précédente** dès lors qu'une Nouvelle Version Mineure est rendue disponible par eXo. Une **Version Mineure Précédente (X.Y-1)** ne peut recevoir plus que des Patches Cumulatifs (CP), unitaires ou des contournements.
- **Version Mineure Dépréciée** : Une **Version Mineure Précédente** devient automatiquement une **Version Mineure Dépréciée** dès lors qu'une nouvelle **Version Mineure Active** est rendue disponible par eXo. Une **Version Mineure Dépréciée** le demeure jusqu'à la fin de vie de la Version Majeure concernée. Une **Version Mineure Dépréciée** ne peut plus recevoir qu'un panel limité de correctifs sous la forme de Patches Cumulatifs (CP) ou de contournements.

Une nouvelle Version Mineure est généralement rendue disponible par eXo tous les 6 à 8 mois, et la Version Mineure Active est susceptible de recevoir une nouvelle Version de Maintenance toutes les 5 à 7 semaines.

Compatibilité ascendante

La compatibilité ascendante entre versions est établie selon les modalités suivantes :

Ces termes ne sont applicables qu'aux versions qualifiées "GA" et "CP".

Les Versions Majeures du Logiciel peuvent faire l'objet de changements majeurs en termes d'architecture et d'expérience utilisateur et de ce fait, ne conserveront potentiellement qu'une compatibilité limitée avec les précédentes Versions. Les opérations de montée de Version Majeure du Logiciel, et tous les impacts associés, sont placées sous la responsabilité du Client. Sans engagement de résultat, eXo fournira tout de même de la documentation et/ou de l'outillage visant à guider le Client dans cette opération. Le Client peut le cas échéant se faire accompagner dans cette opération par eXo au travers de prestations d'assistance non incluses dans les Services de Supports ni dans le Programme de Maintenance, mais disponibles au travers des Services Professionnels d'eXo.

Les Versions Mineures sont réputées compatibles avec les Versions Mineures qui les précèdent, et sont fournies avec l'outillage et la documentation permettant d'en assurer la mise à jour automatique. Toutefois, une procédure de mise à jour manuelle peut selon les cas être requise, sans pour autant nécessiter un projet de migration structurant. Une Version Mineure peut inclure des correctifs du Logiciel et à ce titre être considérée comme à la fois Mineure et Maintenance. En général, la mise à jour vers une version Mineure identifiée présuppose la mise à jour préalable vers toutes les Versions Mineures qui la précèdent. En cas de difficultés avec l'opération de montée de version Mineure, eXo fournira une assistance au Client au travers des Services de Support.

Les versions de Maintenance sont réputées compatibles avec les Versions de Maintenance qui les précèdent et sont fournies avec l'outillage et la documentation permettant d'en assurer la mise à jour automatique. eXo réalise d'importants efforts de qualification pour assurer que cette mise à jour soit la plus transparente possible pour le Client. Toutefois, une procédure de mise à jour manuelle peut selon les cas être requise, sans pour autant nécessiter un projet de migration structurant. En général, la mise à jour vers une Version de Maintenance identifiée présuppose de la mise à jour préalable vers toutes les Versions de Maintenance qui la précèdent. En cas de difficultés avec l'opération de mise à jour de Maintenance, eXo fournira une assistance au Client au travers des Services de Support.

Le Logiciel proposant régulièrement de nouvelles fonctionnalités et des améliorations, celles-ci peuvent impliquer un changement dans l'ergonomie ou la disponibilité d'une fonctionnalité existante, allant parfois jusqu'à son abandon. Ainsi la compatibilité ascendante fonctionnelle n'est jamais pleinement garantie. eXo fournit une visibilité régulière sur ces changements au travers de la publication de sa feuille de route produit, permettant ainsi au Client d'en anticiper les impacts sur son déploiement.

Le tableau ci-dessous décrit avec précision le type d'évolutions que le Client peut attendre d'une nouvelle Version, selon sa nature :

Type de Version	Nouvelles	Améliorations	Correctifs (bugs, sécurité)
-----------------	-----------	---------------	-----------------------------

	fonctionnalités		
Majeure GA (X.0.0)	Oui	Oui	Oui
Mineure GA (X.Y.0)	Oui	Oui	Oui
Maintenance GA ou CP (X.Y.Z)	Non	Oui	Oui

Quel que soit le type de Version, la compatibilité ascendante des développements spécifiques, paramétrages programmatiques ou des intégrations avec des logiciels tiers n'est jamais garantie au titre de ce Programme de Maintenance et relève de la seule responsabilité du Client. Il lui revient alors de conduire toutes les étapes nécessaires à la mise à niveau et la validation préalables à toute mise en production.

Livrables complémentaires

Dans la mesure où eXo ne porte aucun engagement de délai en ce qui concerne la fourniture de correctifs ou d'améliorations, et en cas de demande du Client, notamment pour répondre à un impératif calendaire, métier ou technique, et sous réserve de l'accord unilatéral d'eXo, eXo pourra fournir un ou plusieurs livrables complémentaires au Client dans la situation suivante :

- Il n'existe aucune Version GA ou CP corrigeant une Erreur reproductible et pleinement qualifiée par eXo, mise en évidence par le Client au travers d'une Signalisation, ET
- L'Erreur correspondant à la Signalisation est confirmée bloquante pour le Client par eXo, en regard des engagements de niveaux de services contractuels, ET
- La Version du Logiciel est éligible à recevoir des livrables d'urgence au terme de ce Programme de Maintenance (voir les phases de maintenance du Logiciel ci-après) ET
- Le client a acquis un Plan de Souscription éligible, OU
- Dans le cadre d'accords complémentaires et spécifiques convenus entre eXo et le Client

La réunion de ces conditions permet au Client de recevoir les livrables suivants de la part d'eXo :

- **Un ou plusieurs patches unitaires** permettant de corriger une Erreur identifiée. Les patches unitaires sont compatibles uniquement avec une Version Mineure éligible (l'éligibilité est détaillée

dans la section “Phases de Maintenance” ci-après), et sont généralement reportés dans la prochaine Version de Maintenance, si toujours pertinents. Dans tous les cas de figure, il est fortement conseillé au Client de minimiser le déploiement de patchs unitaires dans la mesure où ces derniers ne sont pas automatiquement certifiés ni garantis pour fonctionner ensemble.

- **Un ou plusieurs patchs ou procédures de Contournement**, qui permettent au Client de restaurer un état acceptable de fonctionnement du Logiciel dans un délai raisonnable. Ces contournements peuvent induire un fonctionnement dégradé du système, pouvant aller jusqu’à la perte ou la désactivation temporaire d’une fonctionnalité. Ces Contournements adressant de manière transitoire une situation spécifique, il ne sont généralement pas sujets à une inclusion dans une Version de Maintenance future.

Phases de Maintenance du Logiciel

Le Logiciel fait l'objet d'une constante innovation visant à l'adapter aux besoins des Clients. De ce fait, les Versions sont soumises à un cycle de gestion de l'obsolescence. La nature des prestations et les livrables fournis au Client dans le cadre du Programme de Maintenance et des Services de Support sont donc amenés à varier en fonction de cette évolution. Cette section vise à informer le Client des impacts sur son exploitation du Logiciel, afin notamment d'en anticiper les impacts en termes d'opérations internes.

Cycle de vie du Logiciel et Jalons remarquables

eXo fournit les Services de Support et la maintenance du Logiciel pour l'ensemble des Versions "GA" du Logiciel en fonction d'un cycle de vie prévisible.

La date initiale de sortie d'une Version Majeure "GA" du Logiciel marque le démarrage d'un nouveau cycle de maintenance. Ce jalon est identifié "Initial GA". A partir de cette date, et sur une période à sa discrétion exclusive, eXo distribuera régulièrement des sous-versions de cette Version Majeure sous la forme de Versions Mineures et de Versions de Maintenances, jusqu'à la date identifiée par le Jalon "EOSL (End Of Service Life)" communiquée par eXo, et fournira les Services de Support conformément aux modalités "Phases de Support et livrables associés" explicitées ci-après.

A compter du jalon EOSL, eXo ne fournira plus de prestations de support ni de maintenance sur cette Version Majeure du Logiciel dans le cadre des conditions générales exposées à l'Accord Cadre de souscription en vigueur. Bien que ceci soit fortement déconseillé, le Client peut toutefois continuer à exploiter le Logiciel dans cette Version, sous réserve de disposer d'un plan de Souscription actif, il ne dispose à ce titre d'aucun support ni maintenance, lesquels demeurent toutefois disponibles à l'achat dans une modalité spécifique et pour une période additionnelle limitée à contracter auprès d'eXo.

Phases de Support et livrables associés

En complément des jalons Initial GA et EOSL qui encadrent le cycle de vie d'une Version Majeure du Logiciel, et dans l'objectif de limiter les situations d'obsolescence tout en favorisant l'accès aux innovations, le Programme de Maintenance définit une politique de Support et de Maintenance dégressive dans le temps, selon une modalité encadrée par les Phases de Support, au nombre de quatre, par ordre chronologique :

- Support Complet
- Support Limité
- Support Etendu
- Fin de vie

Ces Phases ne disposent pas de durées prédéterminées, toutefois **eXo s'engage à ne pas déclarer le basculement en phase de support limité d'une Version Majeure du Logiciel avant une période minimale de deux ans calculée depuis le jalon "Initial GA" et notifie le Client au minimum 6 mois avant la prise d'effet de cette phase.**

Le détail de la modalité de support et de maintenance attenante à ces phases est explicité ci-dessous. Il est fortement recommandé au Client d'en prendre connaissance afin d'en maîtriser les impacts sur sa planification interne.

Phase 1: Support Complet

Durant la phase de Support Complet d'une Version Majeure, eXo fourni les Services de Support et les prestations de Maintenance éligibles au sens du Plan de Souscription en vigueur. Dans ce cadre, le Client peut selon les cas bénéficier des livrables suivant :

- Versions Mineures et/ou de Maintenance **GA** ou **CP**,
- Patches unitaires, Procédures et Patches de contournements
- **L'assistance** fournie dans le cadre des Services de Support demeure toujours pleinement applicable, quelle que soit la nature de la Version Mineure utilisée par le Client et concernée par une demande.

Le tableau suivant résume la politique de maintenance en phase de Support Complet,

Type de Version Mineure	Phase de Support	Versions de Maintenance (GA)	Patches unitaires	Patches Cumulatifs (CP) Patches de Contournement
Active (X.Y)	Complet	Oui	Oui	Oui
Précédente (X.Y -1)	Complet	Non	Oui	Oui
Dépréciée (X.Y -2, X.Y -3, ...)	Complet	Non	Non	Oui

Phase 2: Support Limité

Durant la phase de Support Limité d'une Version Majeure, les Services de Support et les prestations de Maintenance fournis par eXo sont limités. Dans ce cadre, le Client peut selon les cas bénéficier des livrables suivants :

- Versions de Maintenance **CP**,
- Patches unitaires de Contournement,
- **L'assistance** fournie dans le cadre des Services de Support est limitée aux demandes de Gravité 1 & 2.

Le tableau suivant résume l'impact sur les Services de Support et la maintenance du Logiciel en phase de Support Limité, en fonction de la nature des Versions Mineures concernées :

Type de Version Mineure	Phase de Support	Assistance au support	Versions de Maintenance (GA)	Patches unitaires	Patches Cumulatifs (CP) Patches de Contournement
Active (X.Y)	Limité	Restreint aux Situations Gravité 1 & 2	Non	Non	Oui
Précédente et Dépréciée (X.Y -p)	Limité	Restreint aux Situations Gravité 1 & 2	Non	Non	Non

Phase 3: Support Etendu

Durant la phase de Support Étendu d'une Version Majeure, les Services de Support et les prestations de Maintenance fournis par eXo sont limités. Dans ce cadre, le Client peut selon les cas bénéficier des livrables suivants :

- Patches unitaires de Contournement,
- **L'assistance** fournie dans le cadre des Services de Support est limitée aux demandes de Gravité 1.

Le tableau suivant résume l'impact sur les Services de Support et la maintenance du Logiciel en phase de Support Étendu, en fonction de la nature des Versions Mineures concernées :

Type de Version Mineure	Phase de Support	Assistance au support	Versions de Maintenance (GA)	Patches unitaires	Patches Cumulatifs (CP) Patches de Contournement
Active (X.Y)	Etendu	Restreint aux Situations Gravité 1	Non	Non	Oui
Précédente et Dépréciée (X.Y -p)	Etendu	Restreint aux Situations Gravité 1	Non	Non	Non

Phase 4: Fin de vie

A compter de sa déclaration en fin de vie, une Version Majeure ne reçoit plus aucune prestation de support ni de maintenance.

Recommandations générales et politique de notifications

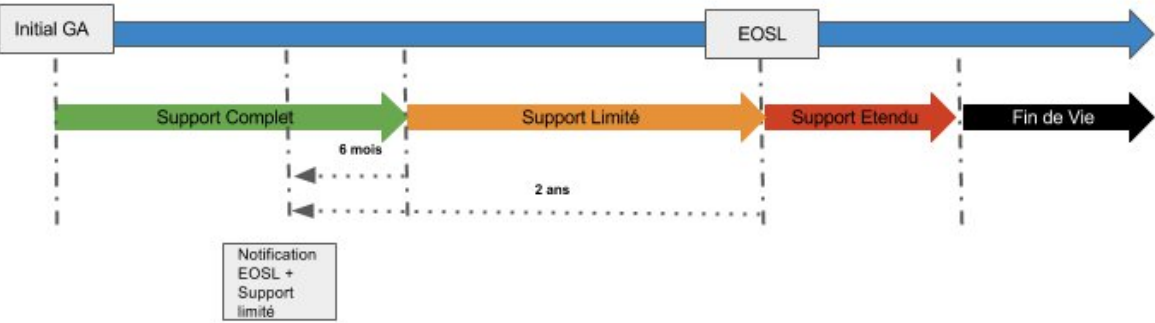
Important : eXo encourage fortement ses clients à mettre à jour régulièrement son/ses déploiements du Logiciel avec la dernière Version GA disponible. Dans cette optique, et dans la limite des termes du Programme de Maintenance, eXo peut assister ses Clients dans ces opérations au travers des Services de Support.

Afin de permettre au Client de planifier ses opérations :

- le jalon EOSL est communiqué par eXo au minimum 2 ans avant sa prise d'effet. Généralement, et à titre d'information, la période séparant le jalon "initial GA" du jalon "EOSL" dure au minimum 4 ans
- Le basculement en phase de support limité est notifié par eXo au minimum 6 mois avant sa prise d'effet,
- Sur demande du Client, eXo fournit un calendrier prévisionnel de mise à disposition des prochaines Versions Mineures et de Maintenance
- Bulletins de sécurité ou de performance dès lors qu'une solution est rendue disponible.

Ces notifications sont fournies par voie de courrier électronique et/ou par les canaux de communications habituellement en place.

Diagramme du cycle de vie typique d'une Version Majeure



Cycles de Vie des Versions en cours et passées

Ce tableau décrit le statut de chaque Version Majeure du Logiciel. Il est mis à jour chaque trimestre ou à chaque sortie d'une nouvelle Version :

eXo Platform

Version Majeure	Date Initial GA	Date Dernière Version	Jalon EOSL	Phase Support en cours	Version Mineure Active	Dernière Version de Maintenance	Dernière Version Mineure Précédente	Date Prochaine Version Mineure
eXo Platform 6	01 Sept. 2020	Sept. 2020	Sept. 2024***	Complet	6.0	6.0.1	N/A	Q1 2021***
eXo Platform 5	02 Avril 2018	Sept. 2020	Avril 2022	Complet	5.3	5.3.5	5.2	-
eXo Platform 4	30 Juin 2013	Juin 2018	30 Avril 2020	Fin de vie	4.4	4.4.5-CP01	4.3	-
eXo Platform 3.5 (*)	30 Sept. 2011	15 Août 2014	30 Sept. 2015	Fin de vie	3.5	3.5.9	-	-
eXo Platform 3.0	30 Sept. 2010	30 Jan. 2013	31 Oct. 2014	Fin de vie	3.0	3.0.10	-	-
eXo Platform AiO 1.6 (*)	30 Sept. 2009	27 Fév. 2012	30 Sept. 2013	Fin de vie	1.6	1.6.11	-	-

(*) Bien qu'identifiée à sa sortie par un indicateur de Version Mineure, cette version a été exceptionnellement considérée comme démarrant un Cycle Majeur

() Ces dates sont minimales et devront faire l'objet d'une confirmation dans le temps,**

(*) Ces dates ne constituent pas un engagement et peuvent être remises en cause par eXo à tout moment.**

Add-ons officiels

Les Add-ons officiels eXo dont la liste est disponible à cette adresse :

<https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/add-ons-exo-officiels.pdf> héritent des modalités attenantes à la Version Mineure Active d'eXo Platform avec laquelle ils sont compatibles. Cette compatibilité est visible à cette adresse : <https://www.exoplatform.com/legal/supported-environments.pdf>

Pour exemple, l'Add-on eXo Chat 1.0.0 ayant été initialement rendu disponible avec la version Mineure 4.1 d'eXo Platform, il est considéré synchronisé avec le cycle de vie eXo Platform 4 et bénéficie de la modalité de support et de maintenance spécifique à la Version 4.1 d'eXo Platform.