

Dernière mise à jour : 1er Novembre 2020

Annexe 1 : Services de Support

Cette annexe incorpore et augmente les conditions générales de l'Accord Cadre de Souscription eXo ainsi que toutes ses annexes visibles à l'adresse <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/terms-conditions-fr.pdf>

1.1 Accès aux Services de Support

Les Services de Support sont destinés à être utilisés seulement par le Client (y compris au travers de ses contractants et agents) et au bénéfice du Client et seulement pour les Systèmes Installés (tels que définis ci-après) pour lesquels le Client a acquis un Plan de Souscription. Toute utilisation des Services de Support non autorisée sera considérée comme une violation de cet Accord.

1.2 Date de Début des Services de Support

Sauf mention contraire stipulée dans un Formulaire d'Engagement, les Services de Support démarrent à la date où le Client achète un Plan de Souscription tel qu'indiqué dans le Formulaire d'Engagement.

1.3 Périmètre de Couverture des Services de Support

Les Services de Support d'eXo sont destinés à fournir une assistance fonctionnelle et/ou technique, une capacité de dépannage, et la Maintenance du Logiciel au Client. Les bénéfices de ces Services de Support varient selon la nature du Plan de Souscription acquis par le Client (voir les détails des Plans de Souscription en Annexe 0).

Les Services de Support sont fournis à distance au travers d'une organisation industrialisée par des processus conçus pour répondre aux engagements de Niveau de Service contractuels (SLA). Le Client peut formuler des demandes au travers d'un portail de support mis à disposition par eXo. Les Services de Support sont fournis en langue anglaise et/ou française uniquement. eXo répondra conformément aux niveaux de services contractuels définis ci-après. A l'ouverture du service, eXo et le Client conviendront des informations de contacts nommés autorisés à interagir avec eXo dans le cadre des Services de Support. Ces informations pourront être changées sur simple demande du Client pendant la période de validité de la Souscription.

Afin d'éviter toute ambiguïté et sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, les Services de Support n'incluent pas d'intervention sur site. De telles interventions seront dimensionnées conjointement entre eXo et le Client et réalisées dans le cadre d'une commande de Services de Conseil supplémentaires.

Les Services de Support n'incluent pas d'assistance au développement de code, à la conception système et/ou réseau, à la conception d'architecture, aux changements de versions Majeures du Logiciel ou pour les Logiciels Tiers distribués rendus disponibles avec le Logiciel. De tels besoins peuvent cependant faire l'objet d'une commande de Services de Conseil supplémentaires.

Sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, eXo ne fournit pas de Services de Support pour un Logiciel modifié ni pour les développements spécifiques du Client. L'option de support des développements spécifiques est disponible sur homologation du développement dans le cadre du niveau de support premium uniquement.

Les Services de Support sont fournis conformément à la Politique des Environnements Supportés listés ici : <https://www.exoplatform.com/terms-conditions/supported-environments.pdf>. Les Services de Support ne sont pas fournis pour des environnements hors du cadre référencé ci-dessus.

En fonction du Plan de Souscription acheté par le Client, le Client a accès à plusieurs services et escalades:

1.3.1 Guichet d'Accueil

Le Guichet d'Accueil est le point d'entrée initial pour les demandes Client. Toutes les demandes Client effectuées dans le cadre des Services de Support doivent être formulées au Guichet d'Accueil. L'assistance fournie par le Guichet d'Accueil consiste en la prise en compte et en la gestion administrative des demandes de support, la formulation de préconisations d'utilisation et d'administration fonctionnelle, le dépannage élémentaire et la fourniture des réponses à des questions fréquentes concernant l'usage du Logiciel.

1.3.2 Support Technique

Le Support Technique consiste en de l'assistance à l'installation, la configuration, l'administration technique, le dépannage avancé, le diagnostic et la reproduction de problèmes ainsi qu'en la fourniture de contournements techniques et de procédures à effectuer par le Client sur le Logiciel dans le contexte d'une installation du Logiciel dans une infrastructure hébergée et/ou infogérée par le Client, et ce, dans une Topologie de Déploiement Autorisée.

1.3.3 Support Hébergement

Le Support Hébergement consiste en de l'assistance technique dédiée aux Clients qui ont acheté l'option de Services d'Hébergement et d'Exploitation. Le Support Hébergement inclut de l'assistance pour le diagnostic, la reproduction et la résolution de problèmes, ainsi que l'exécution de Tâches d'exploitation (comme défini dans l'Annexe 3 : Services d'Hébergement et d'Exploitation).

1.3.4 Programme de Maintenance

Pendant la période de validité d'un Plan de Souscription acheté par le Client, et conformément aux éventuelles conditions particulières figurant dans le Formulaire d'Engagement, eXo fournira au Client des correctifs certifiés et des Mises à Jour pour le Logiciel Installé (et toute Documentation associée). Les bénéfices et limitations du service de Maintenance sont régis par le Programme de Maintenance visible à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/programme-de-maintenance.pdf> . eXo ne fournit pas de Maintenance pour un Logiciel ayant été modifié ni pour les développements spécifiques.

2. Avantages des Services de Support par Plan de Souscription

Sauf mention contraire dans un Formulaire d'Engagement, et en fonction des options de déploiement cible (sur place ou hébergé), l'achat d'un Plan de Souscription donne au Client le droit aux avantages des Services de Support suivants:

(V signifie disponible, X signifie Non disponible pour ce niveau ou plan)

2.1 Installations Sur Place

Bénéfices des Services de Support pour une Installation Sur Place	
Plan de Souscription	"Ultimate"
Niveau de service contractuel (SLA)	Premium
Continuité de service	V
Gestion des demandes	V
Canal de support	Web et Téléphone
Contacts nommés	5
Guichet d'Accueil (Niveau 1)	
Informations d'utilisation	V
Dépannage élémentaire	V
Assistance à l'administration fonctionnelle	V
Support Technique (Niveau 2)	
Installation et instructions de configuration	V
Assistance à l'administration technique	V
Dépannage avancé	V
Diagnostic et reproduction de problèmes	V
Contournements et procédures	V
Support développement spécifique	Option
Programme de Maintenance (Niveau 3)	
Versions de maintenance	V
Versions cumulatives de correctifs	V
Correctifs unitaires	V

2.2 Installations Hébergées

Bénéfices des Services de Support pour les installations Hébergés			
Plan de Souscription	“Professional”	“Enterprise”	“ Ultimate”
Niveau de service contractuel (SLA)	Standard	Standard	Premium
Continuité de service	X	X	V
Gestion des demandes	V	V	V
Canal de support	Web	Web	Web et Téléphone
Contacts nommés	1	3	5
Help Desk (Niveau 1)			
Informations d'utilisation	V	V	V
Dépannage élémentaire	V	V	V
Assistance à l'administration fonctionnelle	V	V	V
Support Hébergement (Niveau 2)			
Diagnostic de problèmes et reproduction	X	V	V
Exécution des Tâches d'exploitation	X	V	V
Programme de Maintenance (Niveau 3)			
Versions de Maintenance	V	V	V
Versions cumulatives de correctifs	V	V	V
Correctifs unitaires	X	V	V

3. Niveaux de Services de Support Contractuels

3.1 Escalade des Services de Support

Tout au long d'une demande Client aux Services de Support eXo, celle ci sera traitée selon la procédure d'escalade suivante :

- **Support de Niveau 1** signifie la prise en compte administrative et technique des demandes de support, la documentation des demandes, le dépannage élémentaire, et la fourniture de solutions nécessitant moins de 30 minutes à résoudre. Si aucune solution n'est trouvée, l'escalade au "Support de Niveau 2" est mise en place.
- **Support de Niveau 2** signifie le point d'escalade du Support de Niveau 1. Le Support de Niveau 2 fournit du support pour les problèmes qui nécessitent plus de trente (30) minutes à résoudre, une étude et un dépannage approfondi. Toutes les demandes Client mettant en évidence une ou des Erreurs ayant des solutions connues sont des problèmes de Niveau 1 et 2.
- **Support de Niveau 3** signifie la prise en compte d'une catégorie d'Erreurs constatées par eXo pour le Logiciel et qui, après analyse initiale semblent être le résultat d'un défaut de conception du Logiciel ou le résultat d'une interaction complexe nécessitant un correctif tel que décrit dans le programme de maintenance du Logiciel d'eXo.

3.2 Réponse aux faits techniques selon leur gravité

Les niveaux de gravité des faits techniques survenus (définis ci-dessous) sont établis pour représenter l'impact sur les activités du Client et sont utilisés pour positionner les attentes mutuelles entre le Client et eXo. Les Gravités sont positionnées sur les demandes par eXo conformément aux définitions des Niveaux de Gravité figurant ci-après et sont susceptibles de changer au cours de l'avancement du traitement de chaque demande.

3.3 Obligations mutuelles

Afin de garantir une interaction fluide lors du traitement d'une demande, et notamment pour celles présentant une forte Gravité, il est primordial que toutes les parties restent impliquées jusqu'à ce que la demande soit résolue ou requalifiée dans un niveau de gravité moindre. Ceci inclut sans exhaustivité :

- La fourniture aux personnels des Services de Support d'eXo des informations de contact pertinentes ainsi que les activités techniques en cours, les journaux d'exécution, les paramètres techniques et plus généralement toute information disponible et pertinente permettant une analyse en profondeur de la situation.
- L'application des préconisations et procédures émises par le personnel des Services de Support d'eXo.

3.4 Livraison du Logiciel et des Services de Support

Sauf disposition contraire portée aux conditions particulières d'un Formulaire d'Engagement applicable, (1) eXo sera la source principale de communication avec le Client pour les demandes qui sont couvertes par les Services de Support et (2) les Mises à Jour du Logiciel, qui lorsque et si celles-ci sont disponibles, seront livrées au Client par l'intermédiaire du portail de Support Client eXo.

Le Client désignera le nombre de contacts nommés prévus par le Plan de Souscription ou par le Formulaire d'Engagement applicable.

En complément, et à des fins d'évaluation de la qualité de niveau du service fourni au Client, Le Client fournira à eXo toute information ou donnée pertinente sur simple demande d'eXo.

3.5 Continuité de Service

Lorsqu'un client a acheté un Plan de Souscription éligible ou tel que spécifié dans un Formulaire d'Engagement, ou dans le cas d'un problème de Gravité 1 (voir la définition des Niveaux de Gravité ci-dessous), les personnels des Services de Support eXo resteront impliqués de manière continue jusqu'à la résolution de la demande ou que la Gravité soit abaissée.

3.6 Niveaux de Services Contractuels pour les Services de Support

eXo fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les Services de Support conformément aux Niveaux de Service Contractuels (SLA) présentés dans la table ci-dessous. Les heures normales d'ouverture des Services de Support d'eXo sont 8h-18h GMT, du Lundi au Vendredi, à l'exclusion des jours fériés habituels.

Table : Niveaux de Services Contractuels pour les Services de Support

(V signifie disponible, X signifie Non disponible pour ce niveau ou plan)

Temps de Réponse Cible		
	Standard	Premium
Gravité 1 (Bloquant): Une Erreur qui impacte sévèrement l'environnement de production du Client (tel que la perte de données de production) ou une situation dans laquelle les systèmes de production du Client ne fonctionnent pas. La situation interrompt les activités du Client, et aucune procédure de contournement n'existe.	1 Heure Ouvrée	1 Heure Option 24h/24 7j/7
Gravité 2 (Majeur): Une Erreur ou le système du Client fonctionne mais avec une capacité sévèrement réduite. La situation cause un impact fort à certaines parties des activités du Client, et aucune procédure de contournement n'existe.	4 Heures Ouvrées	4 Heures Option 24h/24 7j/7
Gravité 3 (Mineur): Une Erreur qui implique une perte de fonctionnalité partielle et non critique d'un système de production ou de développement. Il existe un impact moyen à faible sur les activités du Client, mais elles continuent à fonctionner, le cas échéant en appliquant une procédure de contournement.	2 Jours Ouvrés	1 Jour Ouvré
Gravité 4 (Aucune/Information): Une question générale d'utilisation, le signalement d'une erreur de documentation ou une suggestion d'amélioration ou de changement futur pour le produit. Il y a peu ou pas d'impact sur les activités du Client ou sur la performance ou le fonctionnement du système du Client.	3 Jours Ouvrés	2 Jours Ouvrés

3.7 Processus Opérationnels de Support

Les processus opérationnels des Services de Support sont disponibles ici <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/support-operations.pdf>

3.8 Protection des données

Les Services de Support sont délivrés dans le respect des termes concernant la protection des données définis dans l'Annexe 5 visible à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/protection-des-donnees.pdf>