

Dernière mise à jour : 02 Octobre 2017

eXo Platform SAS

Procédure opérationnelle de support

Ce document présente le fonctionnement opérationnel des Services de Support eXo et complète les modalités contractuelles décrivant les services de support disponibles à cette adresse : <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/services-de-support.pdf> . Ces Services sont fournis uniquement dans le cadre des Plans de Souscription éligibles qu'un Client contracte auprès d'eXo.

1. Définitions

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

« *Anomalie* » désigne tout dysfonctionnement technique ou fonctionnel constaté et reproductible du Logiciel eXo par le support eXo, ou un fonctionnement s'écartant significativement du fonctionnement attendu décrit dans la Documentation. Un dysfonctionnement est reproductible quand, en partant du même état initial et en faisant les mêmes opérations, et en utilisant les mêmes valeurs pour les paramètres en entrée, eXo obtient systématiquement le même résultat sur l'installation d'usine du Logiciel.

« *Bénéficiaire* » désigne la structure ou l'interlocuteur consommateur direct des services de support eXo dans le cadre d'un plan de souscription. Il peut s'agir d'un partenaire ou d'un client final.

« *Information* » désigne l'opération visant à renseigner le Bénéficiaire sur une propriété, un paramétrage d'usine, une configuration générale, un usage, une compatibilité ou caractéristique du Logiciel. Une Information est en général accompagnée d'un pointeur sur une ressource publiée ou mise à disposition par eXo au sein de la Documentation ou des bases de connaissance. Une information ne permet pas, sauf exception préalablement convenue, d'obtenir des préconisations ou recommandations relatives à l'intégration avec des logiciels tiers, au Changement de Version, et plus généralement à toutes les opérations qui nécessitent de connaître en détail l'environnement technique de déploiement de la solution chez le Client.

« *Contournement* » désigne l'opération permettant de restaurer le fonctionnement nominal ou dégradé d'une installation du Logiciel eXo en conditions de production. Un Contournement fait systématiquement l'objet de consignes de déploiement fournies par eXo et permettant à l'exploitant de maîtriser l'opération en référence.

Un Contournement consiste généralement soit en l'application d'une procédure d'exploitation spécifique, soit l'application d'un patch logiciel temporaire.

Sauf mention contraire au Contrat, le Bénéficiaire est responsable des étapes visant à appliquer le contournement sur l'installation du Logiciel eXo dans l'environnement technique concerné, notamment de la vérification des impacts du Contournement sur les données, types de données manipulés et parties de codes spécifiques ou intégration avec des logiciels tiers réalisés en complément du périmètre Logiciel dans le cadre d'un projet Client.

« *Changement de version* » désigne l'opération visant à remplacer la Version Majeure ou Mineure du Logiciel eXo Platform par une Version Majeure ou Mineure plus récente.

« *Correction* » désigne l'opération visant à déployer la portion de code logiciel ou la version de maintenance corrigeant définitivement une Anomalie du Logiciel eXo. Une Correction fait systématiquement l'objet de consignes de déploiement fournies par eXo et permettant à l'exploitant de maîtriser l'opération en référence. Il appartiendra à eXo de déterminer la

catégorie à laquelle appartient la Correction. La mise à disposition d'une procédure de Correction clôt en général le dossier de support concerné.

« *Maintenance Corrective* » désigne la prestation visant à corriger des Anomalies qualifiées et acceptées par eXo par la mise à disposition d'un Contournement, et/ou d'une Correction, conformément aux modalités du Programme de Maintenance.

« *Mise à jour de maintenance* » désigne l'opération visant à substituer la version de maintenance couramment utilisée par le Bénéficiaire par une version de maintenance supérieure. Les cycles de vie relatives à ces mises jours, supportées par eXo dans le cadre des Plans de Souscription, sont détaillées dans le Programme de Maintenance.

« Signalisation » désigne l'état initial d'une demande de traitement d'incident formulée par le Bénéficiaire à destination du support eXo. Une Signalisation marque le point de départ de la gestion d'un dossier de support. La caractérisation d'une Signalisation en Anomalie est de la responsabilité et du seul ressort d'eXo, par la qualification réalisée suite à la prise en compte de la demande.

2. Processus de support

Gestion des demandes entrantes

Les demandes sont formulées par le Bénéficiaire à eXo au travers du portail de support. Les informations de connexion au portail de support (adresse, comptes) sont émises par eXo par voie de courrier électronique au Bénéficiaire, lors de l'ouverture du service. Dans le cadre du support dit « Premium », un guichet téléphonique est disponible et permet d'enregistrer les demandes avec la même pertinence.

La réception d'une demande de support déclenche le traitement d'un dossier de support. A chaque dossier de support sont associées une référence, une sévérité et une description.

Les demandes que le Bénéficiaire identifiera comme étant relatives au Logiciel eXo seront transmises à eXo selon le processus suivant, conformément à l'échelle de gravité décrite dans l'engagement de niveau de services des modalités de Services de Support (voir <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/services-de-support.pdf>)

Le Bénéficiaire veillera à positionner la sévérité en cohérence avec ces définitions, pour assurer le meilleur traitement par le support eXo. Toutefois, la qualification finale de la sévérité effective d'une demande, en fonction des informations transmises par le Bénéficiaire, appartient à eXo.

Les demandes de support doivent faire l'objet d'une description par le Bénéficiaire. Ce dernier veille à renseigner le formulaire de saisie de demande en l'enrichissant de toutes les informations utiles et nécessaires à la qualification par eXo, notamment dans l'optique de reproduire une demande signalée en tant qu'incident sur l'installation d'usine du Logiciel eXo Platform. Ces informations sont au minimum :

- Nature de la demande,
- Version du Logiciel eXo Platform concerné,
- Caractéristiques et versions de l'environnement technique de déploiement (Système d'exploitation, serveur d'application, machine virtuelle java, machine physique),
- Volumétrie en termes d'utilisateurs,
- Détails sur le déploiement,
- Présence éventuelle de logiciels tiers à caractère structurant en termes d'intégration avec le Logiciel,

Dans le cas d'une Signalisation d'**incident**, quelle que soit sa gravité :

- Description détaillée du comportement en erreur,
- Le cas échéant, mode opératoire pas à pas permettant de reproduire le comportement en erreur au travers de l'interface du Logiciel,
- Le cas échéant, mode opératoire pas à pas, données de référence, injecteur de données sur la plateforme, manipulations sur la plateforme hôte permettant de reproduire le comportement et d'en visualiser le dysfonctionnement,
- Le cas échéant, prises de mesures au travers d'outils tiers de profilage de la machine virtuelle Java,
- Etat de la plateforme (empreinte mémoire, consommation CPU, « thread dumps ») avant l'incident, si disponibles,
- Etat de la plateforme (empreinte mémoire, consommation CPU, « thread dumps ») après l'incident,

- Journaux d'exécution sur une période pertinente,
- Traces applicatives relevées,
- Contenus ou types de contenus en erreur, à l'exclusion des types de contenus non manipulés nativement par la plateforme,
- Toute autre information utile permettant au support eXo de procéder à une qualification efficace de la Signalisation

En cas de doute sur la manière de saisir les informations attendues dans ce cadre, et sur simple demande au support eXo, celui ci transmettra au Bénéficiaire un manuel d'usage du portail de support.

Cycle de vie d'une demande

A l'ouverture d'un dossier de support, la demande fait l'objet d'une prise en compte par le support niveau 1 eXo, conformément aux engagements de niveaux de service en référence au Contrat dont dispose le Bénéficiaire.

Durant la période de prise en compte, la demande fait l'objet d'une qualification de conformité, permettant à eXo de valider la sévérité concernée et la présence des informations nécessaires à l'analyse et, le cas échéant, à la poursuite de la qualification

L'état de la demande est alors positionné à **PRISE EN COMPTE**.

A ce stade, si la demande :

- Présente une sévérité injustifiée, cette dernière est réaffectée par le support eXo, avant poursuite du traitement,
- Présente une description incomplète, et ne permettant pas la poursuite de son analyse, elle fait l'objet d'un commentaire et est positionnée à l'état **SUSPENDUE -- en attente d'information**
- Présente une **sévérité** justifiée, une description complète et dispose d'une Information, d'un Contournement ou d'une Correction permettant de résoudre la situation et déjà connue du support eXo, l'opération en référence est acquittée par eXo et la demande est positionnée à l'état **RÉSOLUE – en attente de validation**.
- Présente une sévérité justifiée et une description complète, mais ne dispose d'aucune Information, Contournement ou Correction connus d'eXo, elle est positionnée dans l'état **EN COURS DE QUALIFICATION – non reproduite** elle fait l'objet d'une escalade de traitement pour analyse par le Support Niveau 2

Les états suivants correspondent aux traitements opérés par le Support Niveau 2. Ce niveau de support tente en premier lieu de reproduire l'état du Logiciel en se basant sur les informations de description fournies par le Bénéficiaire. A ce stade, si la demande :

- Est reproduite, son état passe à **EN COURS DE QUALIFICATION – reproduite**. Cet état est un passage obligé de toute Signalisation d'incident dans l'optique de construire sa résolution, dès qu'elle est opérée par le Support Niveau 2.
- N'est pas reproduite, son état passe à **SUSPENDUE – non reproduite** et les équipes de support eXo établissent un contact direct, à distance, avec les interlocuteurs du Bénéficiaire référencés au Contrat de souscription, au travers du portail de support, et des moyens de télécommunication à disposition (Téléphone, conférence Web, plateforme distante, etc.). Ce contact a pour but d'instruire le dossier de support de la meilleure des manières, afin de parvenir à une reproduction rapide de l'incident.

- Si la succession des opérations visant à reproduire le dysfonctionnement établi lors de la Signalisation n'aboutit pas, la demande est passée à **CLÔTURÉE – abandonnée**.

Dès lors qu'une Signalisation présente un caractère reproductible, elle est analysée et les suites suivantes peuvent être données :

- Si la Signalisation reproduite présente un cas d'usage prévu par eXo comme normal, alors une Information est proposée et la demande passe à l'état **REFUSÉE – Comportement Normal**.
- Si la Signalisation reproduite présente un dysfonctionnement caractérisable comme une Anomalie, et qu'une Information, un Contournement, ou une Correction est disponible, alors l'opération en référence est acquittée par eXo et la demande passe à l'état **RÉSOLUE – en attente de validation**.
- Si la Signalisation reproduite présente un comportement en Anomalie, et qu'aucune Information, aucun Contournement ou Correction, n'est disponible, la demande passe à l'état **ACCEPTÉE – en cours de traitement** jusqu'à disponibilité d'un Contournement ou d'une Correction.

Si elle est encore active, la demande est transférée au Support Niveau 3 pour construction d'un Contournement, ou si possible dans des délais commercialement raisonnables en regard de la Gravité de la demande, d'une Correction.

Dès lors que la procédure de Contournement ou le cas échéant, la Correction est rendue disponible par la chaîne de support, elle est mise à disposition par le support eXo au Bénéficiaire, ce qui provoque le passage à l'état **RÉSOLUE – en attente de validation**.

Les Corrections font l'objet d'une information de planification partagée avec le Bénéficiaire, conformément aux modalités du Programme de Maintenance.

Résolution des demandes

Les réponses apportées par eXo seront considérées comme valables si elles consistent en l'une au moins des résolutions suivantes :

- Fourniture d'une Information, d'un Contournement ou d'une Correction permettant de débloquer la situation en référence, ou à défaut d'en réduire la sévérité.
- Refus de la demande sur motif de fonctionnement normal,
- Démonstration claire du fait que le problème est dû à une mauvaise utilisation du Logiciel ou provoqué par un produit ou une application tiers (ceci incluant les éventuels développements spécifiques augmentant le Logiciel) cohabitant avec le Logiciel.

Pilotage du support et points d'escalade

Le support eXo opère son activité dans une optique industrielle, selon des processus définis et transparents. A tout moment, dans le cadre d'une demande classique, le Bénéficiaire pourra solliciter eXo pour en obtenir les précisions souhaitées sur le fonctionnement ou les informations relatives au Service de Support ou au Programme de Maintenance.

En cas de point de blocage, de difficultés dans le déroulement nominal des services de support, de glissement ou de prévision de glissement dans les délais relatifs aux engagements de niveaux de services contractés, d'un risque (technique, humain) constaté, l'une et l'autre des Parties pourront provoquer une escalade visant à construire une issue spécifique à la demande en référence.

Les points d'escalade chez eXo sont identifiés dans le Contrat, ainsi que les points d'escalade du Bénéficiaire.

Sur demande du Bénéficiaire, eXo transférera un tableau de bord des indicateurs de fonctionnement et de qualité du service de support. Cette information sera tracée au titre d'une demande au sein du portail de support, étant entendu que cette demande particulière ne pourra être requise pour une période rétroactive de plus de un (1) an. Ces rapports sont trimestriels.

Ce reporting pourra le cas échéant, servir de base à la tenue d'un comité de pilotage déclenché par l'une ou l'autre des Parties, visant à inscrire les services de support apportés au Bénéficiaire dans une démarche d'amélioration continue.
