

Procédure Opérationnelle de Support

dernière mise à jour : le 17 décembre 2019

1. Services de Support eXo

1.1. Présentation

Ce document décrit le processus opérationnel des services de support eXo, pour les produits eXo. Ces services ne sont proposés que dans le cadre d'une souscription client active qui peut être souscrite directement auprès d'eXo, ou via un partenaire.

1.2. Définitions

Dans ce document, chaque mot commençant par une lettre majuscule est défini ici avec son sens propre ou par défaut se réfère au sens défini dans le contrat signé entre eXo et le Bénéficiaire.

ANOMALIE

"Anomalie" désigne tout dysfonctionnement technique ou fonctionnel du Logiciel Applicable, perceptible et reproductible avec l'ensemble fourni par le Logiciel Applicable, en s'écartant de manière significative du comportement attendu décrit dans la Documentation.

BENEFICIAIRE

"Bénéficiaire" désigne la structure ou l'interlocuteur qui consomme directement les services de support eXo dans le cadre d'un contrat de souscription. Il peut s'agir d'un partenaire ou d'un client final.

INFORMATION

"Information" désigne l'opération destinée à informer le Bénéficiaire sur une propriété, un réglage d'usine, une configuration générale, une utilisation, une compatibilité ou une caractéristique du Logiciel. Une information est généralement illustrée par une ressource publiée ou mise à disposition par eXo dans la Documentation ou les bases de connaissances. Une information ne permet pas, sauf accord préalable, d'obtenir des instructions ou des recommandations d'intégration avec des logiciels tiers, de Changement de Version, et d'une manière générale à toutes les opérations qui nécessitent une connaissance détaillée de l'environnement technique ou du déploiement de la solution chez le Client.

CONTOURNEMENT

"Contournement" désigne l'opération permettant de rétablir le fonctionnement nominal ou dégradé d'un package d'installation du Logiciel Applicable dans l'environnement de production. Une solution de contournement fait systématiquement l'objet de directives de déploiement fournies par eXo et permet à l'opérateur d'appliquer l'opération référencée.

CHANGEMENT DE VERSION

"Changement de version" désigne l'opération visant à remplacer la version majeure ou mineure du package eXo Platform par une version plus récente (une version majeure ou mineure).

CORRECTIF

"*Correctif*" désigne l'opération visant à déployer la partie code du logiciel ou une version de maintenance qui corrige définitivement une anomalie dans le Logiciel Applicable. Un correctif est toujours soumis aux directives de déploiement fournies par eXo et permet à l'opérateur d'appliquer l'opération référencée. L'équipe support eXo est seule responsable de déterminer la catégorie du correctif. En général, la livraison d'un Correctif signifie la fermeture du ticket de support.

S'il y a lieu, la livraison d'une solution de contournement a lieu en temps opportun, conformément aux niveaux de service convenus entre le bénéficiaire et eXo.

Une solution de contournement consiste généralement en une procédure d'exploitation spécifique ou en la livraison d'un correctif logiciel temporaire.

Sauf indication contraire dans le contrat, le Bénéficiaire est responsable des étapes de déploiement visant à mettre en œuvre la Contournement sur le progiciel Applicable installé dans l'environnement technique concerné, y compris la vérification des impacts du Contournement sur les données, types de données manipulées et de parties de codes réalisés "en amont" du Logiciel Applicable d'un projet Client.

MISE A JOUR DE MAINTENANCE

"*Mise à jour de maintenance*" désigne l'opération visant à remplacer la version de maintenance fréquemment utilisée par le bénéficiaire par une version de maintenance plus récente. Les opérations liées à ces mises à jour, supportées par eXo par le biais des services de souscription, sont détaillées dans le [Programme de Maintenance](#) disponible sur le site Internet de la société eXo.

PROGRAMME DE MAINTENANCE

"*Programme de Maintenance*" désigne les services exploités par eXo à un Bénéficiaire conformément aux conditions énumérées [sur la page correspondante du site Internet](#) de la société eXo.

SIGNALISATION

"*Signalisation*" désigne l'état initial d'un problème exprimé par le Bénéficiaire au Support eXo via le portail de support eXo. Le déclenchement d'une signalisation marque le point de départ de la gestion d'un dossier de support. La qualification d'une Signalisation en Anomalie appartient exclusivement aux équipes de support eXo, suite au diagnostic effectué après la prise en compte initiale du problème.

2. Champ d'application

2.1. Périmètres d'activité

eXo prend en charge le support de vos systèmes de production (mais pas ceux de recette, développement, pré-production, etc.) ?

Le support **comprend** l'assistance pour l'installation, l'utilisation, le diagnostic des problèmes et l'accès au programme de maintenance logicielle d'eXo Platform.

Le support **ne comprend pas** l'assistance au développement de code, la conception de système, la conception de réseau, la conception architecturale, l'optimisation, les recommandations de paramètres, le développement ou la mise en œuvre de politiques ou de règles de sécurité, les recommandations pour l'intégration avec des logiciels tiers, les opérations de migration liées à l'activité de Changement de Version.

L'étendue des Services de Support dépend du type de souscription dont le Bénéficiaire est détenteur.

2.2. Périmètres produit, SLA et durée

Les Services de Support sont applicables à tout package logiciel d'eXo, quelle qu'en soit la version, à condition qu'elle n'ait pas atteint le jalon "EOSL" (fin de vie) décrit dans le Programme de Maintenance, conformément aux Accords de Niveau de Service décrits ici : www.exoplatform.com/SLA , et fournis dans le Programme de Maintenance.

Les produits eXo Platform étant destinés à être déployés dans des contextes de serveur d'application Java, seule une liste limitée de ceux-ci est éligible en termes d'exigences opérationnelles supportées. Cette liste est régulièrement mise à jour par eXo et est disponible sur [notre site web](#) .

3. Processus de Support

3.1. Gestion des demandes

Les demandes de support sont déposées par le Bénéficiaire via le portail de support eXo. Dans le cadre de l'offre "Premium", un numéro de téléphone est fourni pour contacter directement notre équipe de support.

La réception d'une demande de support déclenche le traitement d'un cas de support. Une référence, une gravité et une description sont associées à chaque cas de support.

Les demandes identifiées par le Bénéficiaire comme étant liées au Logiciel eXo seront traitées par eXo selon le processus décrit ci-dessous, selon des temps de réponse correspondant à leur gravité :

- Sévérité 1: Bloquant
- Sévérité 2: Majeur
- Sévérité 3: Mineur
- Sévérité 4: Aucune/Info

Pour des descriptions formelles et plus d'informations sur les consignes SLA, veuillez vous référer au chapitre 3.6 *Niveaux de Service Contractuels pour les Services de Support* dans [Annexe 1 du contrat de souscription](#).

Pour de meilleurs résultats, le Bénéficiaire est encouragé à déposer ses demandes avec le niveau de gravité approprié. Toutefois, la qualification finale de la gravité d'un problème, selon les informations fournies par le Bénéficiaire, appartient à eXo.

Les demandes de soutien doivent être décrites par le Bénéficiaire. Il est chargé de remplir le formulaire de ticket et de fournir toutes les informations pertinentes et nécessaires à l'étape de qualification par eXo, notamment dans le cadre de la reproduction d'un problème, signalé comme un incident de l'installation du package du Logiciel. Ces informations sont a minima :

- Nature du problème
- Version du package du Logiciel concerné
- Noms et versions des environnements de déploiement technique (système d'exploitation, serveur d'application, machine virtuelle Java, machine physique),
- Volumétrie utilisateurs,
- Informations sur le déploiement
- Présence de tout logiciel tiers dont l'intégration avec le Logiciel est structurante

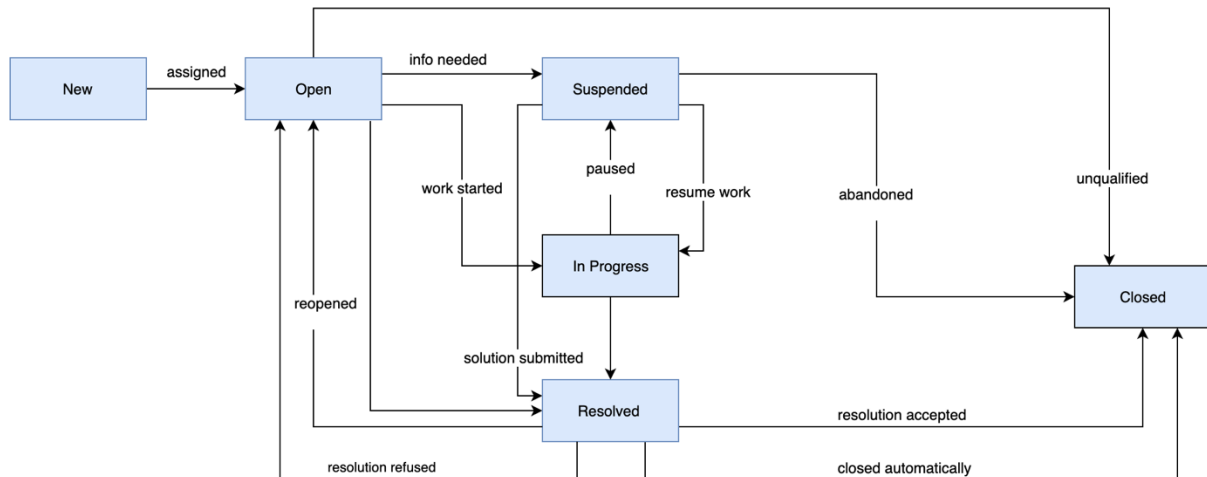
Pour une signalisation, quelle que soit sa sévérité :

- Description détaillée du comportement jugé anormal,
- Si nécessaire, scénario détaillé étape par étape pour reproduire le comportement à travers l'interface du Logiciel ,
- S'il y en a, données de référence, valeurs injectées dans la plate-forme, manipulations sur la plate-forme hôte afin de reproduire le même scénario et visualiser le dysfonctionnement,
- Le cas échéant, mesure effectuée à l'aide d'outils tiers de profilage de la machine virtuelle Java,
- Etat de la plate-forme (memory dump, consommation CPU, thread dump) avant l'incident, si disponible
- Fichiers journaux d'exécution(logs) pour la période concernée ,
- Stacktraces applicatives identifiées
- Contenu ou types de contenu en erreur , à l'exclusion des types de contenu non manipulés nativement par la plate-forme,
- Toute autre information utile permettant à l'équipe de support eXo de faire une qualification efficace de la signalisation.

Si vous n'êtes pas sûr de la façon d'entrer les informations attendues dans ce contexte, l'équipe de support eXo, peut envoyer un guide d'utilisation au Bénéficiaire sur simple demande.

Attention : Pour la bonne gestion des incidents, notre équipe de support a besoin d'une information à jour sur vos environnements (version OS, version produit eXo, addons, etc...). Si vous n'avez pas fourni ces informations ou si les informations dont nous disposons sont trop anciennes, notre équipe de support vous demandera de les mettre à jour en préalable au traitement du ticket

3.2. Cycle de vie d'une demande



NOUVEAU

Dès réception d'un cas de support, le ticket est enregistré avec l'état **"NOUVEAU"** qui démarre le compteur de temps de réponse cible conformément à l'accord de niveau de service (<http://www.exoplatform.com/SLA>) du Bénéficiaire.

OUVERT

Dès que quelqu'un est disponible pour traiter la demande, le ticket est attribué à un agent de support et le statut du ticket est positionné à "OUVERT". Ensuite, le cas de support est soumis à une qualification de conformité, où l'agent de support eXo valide la sévérité et la présence des informations pertinentes nécessaires à l'analyse. A ce stade,

- L'agent de support eXo peut mettre à jour la sévérité du cas en fonction des informations disponibles.
- Si l'agent de support eXo a besoin de plus d'informations pour poursuivre l'analyse (comme les logs ou les instructions étape par étape), le statut est "SUSPENDU ". Notez que l'équipe de support eXo cessera de travailler sur le cas jusqu'à ce qu'elle reçoive des informations supplémentaires.
- Si l'agent de support eXo peut trouver une solution de contournement, une correction existante ou une information pertinente, il met à jour le ticket avec la solution et le statut est "RESOLU".
- Si l'agent de support eXo dispose de suffisamment d'informations mais qu'aucune solution n'est facilement disponible, le cas entre dans "le Support Niveau 2" et le statut devient "EN COURS".

- Si le cas n'est pas considéré comme un cas de support valide, l'agent peut y mettre fin en activant le statut "FERMÉ" et en expliquant la raison (ex : doublon, langage inintelligible, etc.).

SUSPENDU

Lorsqu'un ticket atteint le statut "SUSPENDU", cela signifie qu'eXo a besoin d'informations pour progresser sur le ticket. La plupart du temps, nous ne disposons pas d'instructions claires pour reproduire un problème ou d'informations techniques comme les logs . L'agent de support vous expliquera directement sur le ticket ce dont il a besoin pour reprendre le travail. A ce stade,

- Si des informations supplémentaires sont ajoutées au ticket et que l'analyse ou la construction de la solution peut reprendre, l'agent active le statut "EN COURS".
- Si des informations supplémentaires sont ajoutées et que le support eXo peut trouver une solution de contournement, un correctif existant ou une information pertinente, il indique la solution sur le ticket et met le statut à "RESOLU ".
- Si rien n'est ajouté après quelques jours, l'agent de support eXo mettra à jour le cas avec un rappel des informations nécessaires. Après trois tentatives infructueuses pour vous contacter, l'agent de support peut abandonner le cas en positionnant le statut sur "FERMÉ".

EN COURS

Lorsqu'un ticket atteint l'état "EN COURS", cela signifie que nous avons suffisamment d'informations pour continuer. Ce statut vous indique que nous travaillons activement sur le cas. L'agent de support tente soit de reproduire l'incident, soit de trouver une solution. A ce stade,

- Si de plus amples informations sont nécessaires, l'agent de support eXo met à jour le ticket pour indiquer ce dont il a besoin et met le statut à "SUSPENDU".
- Lorsque l'agent de support eXo peut trouver une solution de contournement, une correction existante ou une information pertinente, il indique la solution sur le ticket et met le statut à "RESOLU".

Escalade : Au cas par cas, si le statut "EN COURS" a été atteint après plusieurs allers-retours, sans progrès significatif, le support eXo peut déclencher une escalade pour une interaction plus directe. Par souci d'efficacité et après accord mutuel, nous pouvons communiquer avec vous par téléphone, par conférence audio/vidéo ou par messagerie instantanée. Nous pouvons également demander un accès à distance ou programmer une intervention sur site. Après une telle interaction directe, l'agent de support met à jour le statut en fonction du résultat de l'interaction.

RÉSOLU

Lorsqu'un agent de support eXo soumet une solution, sous la forme d'une réponse, d'une correction ou d'une contournement, il met le statut à "RESOLU". À ce stade, vous êtes invité à répondre à cette proposition en acceptant ou en refusant la solution proposée. A ce stade,

- Si la solution fournie ne vous convient pas, vous pouvez positionner le ticket sur le statut "OUVERT".
- Vous pouvez accepter la solution proposée en mettant simplement le ticket à l'état "FERMÉ".

Après quelques jours, si vous ne changez pas le statut, l'agent de support eXo vous rappellera gentiment de mettre à jour le statut. Après trois tentatives, l'agent de support eXo peut supposer que la solution est valide et activer le statut "FERMÉ".

Politique de corrections : Les correctifs sont normalement livrés par le biais des versions de maintenance du produit qui sont publiées régulièrement. L'équipe de support eXo n'enverra que des correctifs ponctuels dans des situations critiques (telles qu'une interruption de service ou une faille de sécurité). Par conséquent, l'équipe de support d'eXo peut marquer un cas comme "RÉSOLU" lorsqu'elle livre un correctif ou lorsqu'elle peut confirmer qu'un correctif est prévu pour la prochaine version.

FERMÉ

Le statut final d'un cas de support est "FERMÉ". Une raison (par exemple: patch envoyé, fonctionne comme prévu, solution acceptée, correctif prévu, etc.) devrait indiquer la conclusion du cas.

Attention : il n'y a aucun moyen de rouvrir un ticket fermé. Par conséquent, nous vous encourageons à surveiller les tickets et à répondre aux billets en statut SUSPENDU et RESOLU. Si un problème persiste après la fermeture du ticket correspondant, vous pouvez créer un nouveau ticket et vous référer au ticket fermé dans la description.

3.3. Résolution des problèmes

Les réponses données par eXo sont considérées comme valables si, elles représentent a minima l'une des situations suivantes :

- Acceptation d'une solution proposée sous la forme d'une Information, d'un Contournement ou d'un Correctif permettant de résoudre le problème, ou bien de réduire la gravité du problème.
- Refus de la demande par le support eXo pour cause de conformité "**Fonctionne comme prévu**".
- Démonstration claire que le problème est causé par une **mauvaise utilisation** du Logiciel ou **induit par un autre produit** externe ou une application cohabitant avec le Logiciel d'eXo.

3.4. Gestion du Support et escalade

L'équipe Support eXo exerce son activité avec professionnalisme, en suivant des processus clairs et transparents. A tout moment, grâce à l'ouverture d'un cas de support via le portail de support, le Bénéficiaire peut demander au Support eXo de fournir les clarifications souhaitées sur le

fonctionnement ou les informations relatives aux opérations de Support et au Programme de Maintenance.

En cas de point de blocage, de difficultés lors du traitement du cas, de dérives d'anticipation de dépassement délais prévus par les niveaux de service, de risque avéré (technique, humain), l'une ou les deux parties auront le droit de déclencher une escalade.

Les points d'escalade à eXo sont identifiés dans le contrat de souscription, ainsi que les points d'escalade concernant le Bénéficiaire.

A la demande du Bénéficiaire, eXo fournira un rapport d'activité composé d'indicateurs clés de performance. Cette information sera fournie par la création d'un ticket dans le portail de support ; il est entendu que cette demande particulière ne sera pas requise pour une période rétroactive de plus d'un (1) an.

Ces rapports seront principalement utilisés pour les escalades de gestion déclenchées par l'une ou l'autre ou les deux parties, l'objectif principal étant de transformer la relation entre le bénéficiaire et les services de support d'eXo en un processus d'amélioration continue.