

SERVICE DE SUPPORT STARTER CLOUD

Le Client utilise certains Services Cloud au titre d'un Contrat de Service Cloud conclu avec une filiale de Software AG (désignée dans les présentes par « **le Fournisseur** »). Les services de maintenance et de support que le Fournisseur a accepté de fournir tels qu'identifiés dans le Contrat de Service Cloud sont décrits dans les présentes et ce document constitue une annexe au Contrat de Service Cloud.

1 DÉFINITIONS

1.1 **Définitions**: Sauf indication différente, les termes et expressions ont la signification définie ci-dessous lorsqu'ils sont utilisés dans le Contrat:

« Jours Ouvrés »	désigne les jours courant du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés du pays indiqué par le Client dans la rubrique adresse sur la première page du Contrat de Services Cloud afférent qui correspondent aux jours travaillés de l'équipe Global Support de Software AG.
« Heures Ouvrées »	désigne les heures d'un Jour Ouvré entre 8h00 et 17h00 du centre de support principal de la zone du Client : (a) EMEA (Europe, Moyen Orient, Afrique) – 8h00 à 17h00 CET (Heure d'Europe centrale-CET) (b) APJ (Asie Océanie Japon-MYT) - 8h00 à 17h00 MYT (Heure de Malaisie) (c) USA – 8h00 à 17h00 (Heure des Rocheuses-MT) Les horaires de travail des équipes Global Support de Software AG peuvent changer périodiquement.
« Les Services Cloud »	désigne les services cloud du Fournisseur fournis au Client en vertu du Contrat de Service Cloud.
« Contrat de Services Cloud »	désigne le Contrat de Service Cloud en vertu duquel les Services Cloud sont fournis au Client.
« Documentation »	désigne les manuels d'utilisation que le Fournisseur met à la disposition des utilisateurs des Services Cloud.
« Anomalie »	désigne un défaut de fonctionnement des Services Cloud vérifiable et reproductible pour se conformer substantiellement aux spécifications de ces Services Cloud. Une « Anomalie » n'inclut pas une défaillance causée par : (i) l'utilisation ou l'exécution des Services Cloud avec tout autre logiciel ou code ou dans un environnement autre que celui prévu ou recommandé dans la Documentation, (ii) des modifications des Services Cloud non-effectuées ou approuvées par écrit par le Fournisseur, ou (iii) tout bogue, défaut ou erreur dans un logiciel tiers utilisé avec les Services Cloud.
« Correction d'Anomalie »	désigne soit une modification, un ajout ou encore une suppression dans les Services Cloud ayant pour effet d'assurer la conformité substantielle de ces Services Cloud aux spécifications alors en vigueur, soit une procédure ou routine qui, lorsqu'elle est exécutée en fonctionnement normal des Services Cloud, élimine tout impact significatif causé au Client par une Anomalie. Une Correction d'Anomalie peut être une correction, une solution de contournement ou une mise à jour.
« Software AG Global Support »	désigne l'Organisation de Support Global du Fournisseur qui fournit les services de support et de maintenance au Client.
« Portail Support de Software AG »	désigne le système de support du Fournisseur basé sur le Web, conçu avec des services proactifs, de l'information, et des Corrections d'Anomalies.

2 DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 **Service de Maintenance et Support Starter** : Le Service de Maintenance et Support Starter de Software AG comprend :

- Un accès 24h/24 au Portail Support de Software AG, incluant un accès pour les Interlocuteurs Techniques Autorisés (ci-après désignés par « **ITA** ») au système de signalement des demandes du Fournisseur pour la navigation et la soumission des incidents, un accès en ligne aux informations sur les nouveaux produits, un accès à la documentation et au centre de connaissance.
- Un service de support téléphonique 9h/j et 5j/7 pendant les Heures Ouvrées pour des Incidents Critiques et Standard tels que définis dans ce contrat. Le Client recevra une réponse initiale dans les temps de réponse définis uniquement pendant les Heures Ouvrées. Le numéro de téléphone associé est disponible sur le Portail Support de Software AG. S'il ne peut être proposé en langue locale, le support téléphonique est fourni en langue anglaise.
- Sept (7) ITAs chez le Client qui peuvent accéder au Portail Support de Software AG. Cette restriction s'applique par Client et non par contrat. Chaque ITA doit avoir les qualifications techniques et professionnelles requises et est désigné en interne par le Client pour traiter les demandes des utilisateurs des Prestations. Les services ne peuvent être requis que par les ITAs désignés au préalable par le Client à Software AG afin d'éviter toute utilisation inappropriée. Le Client peut commander des ITAs supplémentaires. Les adresses Emails génériques utilisées par plusieurs représentants du Client sont interdites. Il ne peut y avoir qu'un interlocuteur par adresse Email autorisée.
- Les informations sur les nouvelles fonctionnalités, les événements et des articles sur des applications du Client.

3 TRAITEMENT DES DEMANDES DU CLIENT

3.1 **Introduction**: Les demandes du Client seront prises en compte par le Software AG Global Support et seront documentées dans le Portail Support du Fournisseur pour un traitement ultérieur. Le Client recevra un numéro de référence de traitement pour le suivi.

- La zone du Client est la zone où le Client est localisé ou celle qu'il aura choisi comme zone par défaut. A titre d'exemple, la zone attribuée par défaut pour un Client localisé en EMEA sera EMEA. Cependant, le Client localisé en EMEA pourra choisir une autre zone par défaut telle que la zone US.
- Quand il contacte le Software AG Global Support, le Client doit fournir le numéro d'incident/de ticket pour que le travail de résolution de l'incident débute.
- Le Software AG Global Support n'a pas l'obligation de résoudre l'incident pendant la durée du délai de prise en compte ou tout autre délai.

4 OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 **Obligations du Client** : Le Client s'engage à coopérer avec le Software AG Global Support et à communiquer au Fournisseur les informations nécessaires afin de lui permettre de reproduire l'erreur constatée, de chercher des solutions et de la résoudre.

- 4.2 **Consentement du Client** : Lorsqu'un incident est transmis dans le Portail Support de Software AG, le Client autorise le Fournisseur à accéder à l'environnement cloud du Client afin trouver des solutions et résoudre cet incident. Cette intervention se fera pendant la durée de cet incident et en accord avec les termes du Contrat de Services Cloud.