

SERVICES DE MAINTENANCE ET SUPPORT STANDARD

Le Client a acquis certains produits Software AG au titre d'un Contrat de Licence et de Maintenance de progiciel conclu avec Software AG (ci-après désigné par « **le Fournisseur** »). Les services de maintenance et de support que le Fournisseur a accepté de fournir tels qu'identifiés dans le Contrat de Licence et de Maintenance sont définis dans les présentes et ce document est une annexe au Contrat de licence et de Maintenance.

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 courants du Lundi au Vendredi excluant les jours fériés du pays indiqué par le Client dans la rubrique adresse sur la première page du Contrat de Licence et de Maintenance 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.
« Documentation »	désigne les manuels d'utilisation que le Fournisseur met à la disposition des licenciés du Progiciel.
« Anomalie »	désigne un défaut de fonctionnement du Progiciel vérifiable et reproductible pour se conformer substantiellement aux spécifications de ce Progiciel. Nonobstant la précédente stipulation, une « Anomalie » n'inclut pas un défaut causée par : (i) l'utilisation ou l'exécution du Progiciel avec tout autre logiciel ou code ou dans un environnement autre que celui prévu ou recommandé dans la Documentation, (ii) des modifications du Progiciel non effectuées ou approuvées par écrit par le Fournisseur, ou (iii) tout bogue, défaut, ou erreur dans un Logiciel tiers utilisé avec le Progiciel.
« Correction d'Anomalie »	désigne soit à une modification, un ajout ou une suppression dans le Progiciel ayant pour effet d'assurer la conformité substantielle de ce Progiciel aux spécifications alors en vigueur, soit à une procédure ou routine qui, lorsqu'elle est exécutée en fonctionnement normal du Progiciel, élimine tout effet matériel nuisible au Client, causé par une Anomalie. Une Correction d'Incident peut être une correction, une solution de contournement, un Fix, un Service Pack ou encore un Service Release.
« Fix »	Le Fournisseur crée des Fixes au niveau du composant afin de résoudre des problèmes spécifiques. Ces problèmes peuvent être identifiés dans les laboratoires d'Assurance Qualité du Fournisseur ou dans les locaux du Client. Les Fixes sont: (a) Testés pour s'assurer de la résolution du problème selon l'objectif; (b) Cumulatifs dans les sous-composants fonctionnels, tels qu'Integration Server Scheduler; (c) Périodiquement intégrées dans des Services Packs planifiés et cumulés ou des Service Releases; (d) Mis à la disposition des Clients sur le Portail Support de Software AG.
« Contrat de Licence »	désigne le Contrat de Licence et Maintenance en vertu duquel le Progiciel est licencié au Client.
« Version Majeure »	Une « Version Majeure » désigne la version à laquelle des nouvelles fonctionnalités substantielles sont apportées. Certaines Versions Majeures, mais pas toutes, peuvent également contenir des modifications sur le plan de l'architecture, ce qui implique une complète réinstallation vers la montée de niveau, au lieu de montées de niveau par remplacement intégral telles que pratiquées concernant les Versions Mineures, les Services Packs et les Service Releases. Est considérée comme une Version Majeure, toute version dont le suffixe correspond à « X.0. ».
« Version Mineure »	désigne une version dont les fonctionnalités et les caractéristiques sont fournies avec des Fixes. Les Versions dont le suffixe est « X.Y » sont généralement des Versions Mineures, par exemple, webMethods 9.7, Natural 6.3. Les Versions Mineures permettent généralement une montée de niveau facile, par remplacement intégral.
« Service Release »/ « Service Pack »	« Service Release » ou « Service Pack » désigne une version planifiée qui inclut une accumulation de Fixes. Elle peut également intégrer de nouvelles fonctionnalités. Ces Service Release/Service Pack sont identifiés par le suffixe SP ou SR dans la numérotation, par exemple, Produit A X.Y SP1 ou Produit B X.Y SR1. Lorsque une version complète est indiquée, ces Service Release/ Service Pack son identifiés par la troisième partie du numéro de version (« X.Y.Z »). Les Service Release/Service Pack offre des mises à jour simple et une méthode « Install Over » pour les installer. Afin de bénéficier du meilleur support, les clients devront installer les dernières mises à jour Service Release/Service Pack.
« Progiciel »	désigne les produits logiciels licenciés au Client au titre du Contrat de Licence.
« 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 **Introduction:** Le Client est en droit de bénéficier des services suivants pour le (s) Progiciel (s) contre paiement des redevances de support et de de maintenance et selon les termes et modalités convenus. Lorsque le Client détient plus d'une licence pour l'utilisation de chaque Progiciel, le Client est tenu de prendre les services de support et de maintenance pour tous (et non pour certains d'entre eux) les Progiciels licenciés – une résiliation partielle n'est pas autorisée.

2.2 **Service de Maintenance et de Support Standard:**

- (a) Accès vingt-quatre (24) heures sur 24 au Portail Support de Software AG, incluant un accès au système de reporting de requêtes du Fournisseur pour lister et rechercher des cas support pour les contacts techniques autorisés, un accès en ligne aux informations sur les nouveaux produits, un accès à la documentation, au centre de connaissance, et à l'information sur les Fixes disponibles.
- (b) Support 24x7 (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept) en situation de crise. Le support téléphonique (tel que défini dans ce

contrat) est disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept (24X7) pour des demandes de crise et est fourni après les Heures Ouvrées et pendant les jours non-ouvrés en langue anglaise uniquement.

- (c) Support téléphonique 9x5 (9 heures par jour et 5 jours par semaine) pendant les Heures Ouvrées pour des incidents standards et critiques (tel que définis dans ce contrat). Le Client recevra une réponse initiale dans les temps de réponse définis pendant les Heures Ouvrées. Le numéro de téléphone associé est disponible sur le Portail Support de Software AG. S'il ne peut être fourni en langue locale, le support téléphonique est fourni en langue anglaise.
- (d) Sept (7) interlocuteurs techniques autorisés chez le Client ayant le droit d'accéder au Portail Support du Fournisseur. Cette restriction s'applique par Client et non par contrat. Chacun de ses interlocuteurs techniques aura les qualifications techniques et professionnelles requises et sera désigné en interne par le Client pour traiter les demandes des utilisateurs concernant le Progiciel. Afin d'éviter une utilisation inappropriée des services, ces services ne pourront être requis que par ces interlocuteurs techniques autorisés désignés au préalable à Software AG. Le Client pourra commander des interlocuteurs techniques supplémentaires. Les comptes d'interlocuteurs techniques autorisés utilisés par plusieurs représentants du Client sont interdits. Il ne peut y avoir qu'un Client par compte d'interlocuteur autorisé.
- (e) Information sur les nouvelles fonctionnalités, les événements et des articles sur des applications Clients

3 MISES À JOUR DU LOGICIEL ET DE LA DOCUMENTATION

3.1 **Mises à Jour du Progiciel et de la Documentation:** Software AG Global Support fournit dans la mesure de ses possibilités:

- (a) Des Nouvelles Versions des produits licenciés par Software AG,
- (b) Des Mises à jour du Progiciel comprenant des Corrections d'Anomalies,
- (c) Des mises à jour de la Documentation pour le Progiciel.

Des informations sur la disponibilité des Mises à jour du Progiciel et de la Documentation sont disponibles sur le Portail Support de Software AG.

4 TRAITEMENT DES DEMANDES DU CLIENT

4.1 **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.

- (a) Tous les incidents de crise doivent être signalés par téléphone au Software AG Global Support. Quand le Client soumet un incident de sécurité au Software AG Global Support, le Client doit indiquer cette caractéristique au représentant du support ou sélectionner l'indicateur sécurité dans le ticket ouvert dans le Portail Support.
- (b) 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.
- (c) Après les Heures Ouvrées et hors Jours Ouvrés, les échanges se feront en langue anglaise uniquement.
- (d) 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.
- (e) Le Software AG Global Support n'a pas l'obligation de résoudre l'incident pendant le temps de réaction ou tout autre délai.

4.2 **Services attendus:** Les niveaux de sévérité suivants sont utilisés pour classer les incidents du Client. Ces classifications assurent un traitement cohérent des incidents gérés par le Software AG Global Support. Software AG Global Support déterminera le niveau de sévérité approprié selon le tableau suivant:

Niveau de Sévérité	Crise	Critique	Standard
Définition	L'Anomalie a un impact métier grave. Le Client est incapable d'utiliser le Progiciel, ce qui provoque un impact majeur sur les opérations du Client. Le Client ne peut raisonnablement pas continuer à travailler.	L'Anomalie à un impact significatif sur l'activité du Client; cependant, les opérations peuvent continuer de manière restreinte. Le Progiciel est utilisable mais gravement limité. Il n'existe aucune solution de contournement disponible. Le Client connaît une perte significative de service.	L'Anomalie a un certain impact sur l'activité du Client. Le Logiciel est utilisable et ne provoque qu'un désagrément mineur. Il peut s'agir d'une Erreur mineure, ou d'un fonctionnement incorrect de l'application, qui n'empêche pas significativement le fonctionnement du système.
Délai de prise en charge	1 Heure Ouvrée: rappel ou réponse électronique.	4 Heures Ouvrées: rappel ou réponse électronique.	1 Jour Ouvré: rappel ou réponse électronique.
Reporting (Fréquence)	Reporting Journalier (sauf si accord différent avec Software AG Global Support au cas par cas).	Tel que conclu avec Software AG Global Support et le Client au cas par cas.	Tel que conclu avec Software AG Global Support et le Client au cas par cas.
Mesure de la prise en charge	Une chronologie pour aboutir à la Correction d'Anomalie est fournie au Client.	Une chronologie pour aboutir à la Correction d'Anomalie est fournie au Client.	<ul style="list-style-type: none"> • Information sur la date de publication de la version du Progiciel qui résoudra le problème • Indication que les modifications/améliorations seront prises en compte en accord avec la stratégie de Software AG.
Effort Requis	Effort économiquement justifiable dans le cadre standard des ressources.	Effort raisonnable dans le cadre standard des ressources.	Effort raisonnable dans le cadre standard des ressources.

4.3 **Outils et Processus:** Software AG Global Support utilise les processus et outils suivants pour résoudre ou trouver une solution de contournement aux Anomalies du Client:

Diagnostic/Analyse de défaut pour les produits du Fournisseur:

- (a) Evaluation des données Client fournies (incluant les informations de diagnostic).
- (b) Classification de la situation en problème produit, problème utilisateur, ou problème de tierce-partie.
- (c) Recherche dans le Support Knowledge Center du Fournisseur.
- (d) Reproduction de l'Anomalie (si possible).
- (e) Coordination avec le Service de développement-produit du Fournisseur.

Les résultats, les Corrections ou solutions de contournement seront fournis via l'un des moyens suivants:

- (a) Téléphone,
- (b) Portail Support de Software AG,
- (c) E-mail,
- (d) Support de données.

- 4.4 **Diagnostic à Distance:** Software AG Global Support peut réaliser des diagnostics à distance pour faciliter l'analyse d'un problème. Dans ce cas, Software AG Global Support accédera à l'environnement du Client par un Outil de Diagnostic En Ligne à Distance à des fins de diagnostic et d'analyse uniquement. L'accès distant aux environnements du Client se fera pendant les Heures Ouvrées et à l'heure convenue entre le Client et Software AG Global Support.

5 SERVICES NON PRÉVUS DANS LES SERVICES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE DE SOFTWARE AG

- 5.1 **Services Additionnels:** En plus des Services de Support et de Maintenance offerts par Software AG, tels que définis dans les présentes, et dans les termes et conditions de Licence et de Services de Support et de Maintenance afférents, le Client peut demander des Services de Support et de Maintenance additionnels. Sous réserve de disponibilité, ces services peuvent être fournis sur la base d'un contrat de service séparé et du paiement des redevances correspondantes; des informations complémentaires sont disponibles sur le Portail Support de Software AG.

- 5.2 **Matériels des Tiers:** Dans le cas où des version de programme de fabricants tiers qui sont fournis au Client en relation avec le Progiciel et qui sont nécessaires pour faire fonctionner le Progiciel (tel que des Java Virtual Machines, des applications, des cadres et des bases de données) (« Programmes Associés ») ne sont plus maintenus par leurs fabricants respectifs, le Fournisseur n'a aucune obligation de corriger les Anomalies résultant d'une connexion avec les Programmes Associés ou de répondre aux incidents signalés par le client.

6 FIN DES SERVICES DE MAINTENANCE

- 6.1 **Road Map:** La Road Map pour la fourniture de services de support et de maintenance pour les Versions Majeures et les Versions Mineures est publiée sur le Portail Support de Software AG. Aucune note d'information séparée ne sera fournie au Client qui devra vérifier les mises à jour publiées sur le Portail Support Software AG. Les dates auxquelles Software AG cessera de fournir des services de support et de maintenance pour les Versions Majeures et les Versions Mineures (« Arrêt de la Maintenance ») seront publiées sur le portail Support Software AG et pourront changer au fil du temps.

- 6.2 **Période de Support Soutenu:** Après l'Arrêt de la Maintenance, le Fournisseur ne sera plus tenu de fournir de nouveaux Fixes, mais il fournira au Client une assistance en ligne et téléphonique, (pendant une durée minimum de 12 mois à compter de l'Arrêt de la Maintenance) (ci-après le « Période de Support Soutenu ») sur les Versions Majeures et/ou les Versions Mineures. Tous les Fixes disponibles avant la date de l'Arrêt de la Maintenance (ci-après les « Fixes disponibles ») seront mis à sa disposition.

- 6.3 **Période Post Support Soutenu:** A l'issue de la Période de Support Soutenu, le Client aura accès aux Fixes disponibles avant la date de fin de maintenance (à condition que le Client continue d'utiliser et payer les Services de Support et de Maintenance).

- 6.4 **Nouveaux Fixes:** la fourniture de nouveaux Fixes et le Support total après l'Arrêt de la Maintenance et de la Période de Support Soutenu seront fournis à la seule discrétion du Fournisseur et sous réserve de redevances additionnelles – des informations plus détaillées pour la stipulation d'un contrat de Fin de Service de Maintenance (EME) seront fournies sur demande.

7 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 7.1 **Obligation du Client:** La fourniture de services est soumise aux conditions suivantes :

- (a) Le Client a signé un contrat de Services de Support et de Maintenance de progiciel valide avec le Fournisseur et toutes les redevances de support et de maintenance ont été payées.
- (b) Le Client a signé un Contrat de Licence et de Maintenance valide pour le progiciel objet du support et de la maintenance et toutes les redevances de licence ont été payées.
- (c) Le Progiciel est installé sur le site du Client ou le site d'un tiers, en accord avec les termes du Contrat de Licence et Maintenance afférent, pour exploiter le Progiciel pour le compte du Client (fournisseur de prestations d'Outsourcing).
- (d) Le Client doit donner l'accès à distance (« accès Remote ») à Software AG Global Support aux environnements pour lesquels il demande des services de support.
- (e) Le Client doit fournir les outils appropriés pour permettre l'accès à distance à Software AG Global Support (par exemple, Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal Emulation, Netviewer, etc.).
- (f) Le Client doit appliquer les mesures de sécurité appropriées pour garantir que l'accès de Software AG Global Support est restreint aux domaines autorisés.
- (g) Le Client doit avoir installé les niveaux de version du Progiciel maintenu au moment où il effectue sa demande de service.
- (h) Le Client doit utiliser le matériel, le logiciel de système d'exploitation, et le logiciel de base de données qui est conforme aux spécifications des niveaux de versions du Progiciel supporté au moment où le Client effectue sa demande de service; les niveaux de version qui sont maintenus peuvent être identifiés sur le Portail Support de Software AG.
- (i) Le Client doit fournir à Software AG Global Support:
 - Une information et une assistance suffisante telles que demandées par Software AG Global Support sur l'environnement du Client (incluant des temps de traitement appropriés) et toute information nécessaire sur l'Anomalie,
 - l'expertise tierce-partie spécifique sur l'environnement du Client, si nécessaire,
 - l'information sur tous les outils logiciels utilisés à la demande de Software AG Global Support,
 - l'information de diagnostic tels que des traces, dumps, paramètres, etc. la demande de Software AG Global Support.