

## SERVICES DE MAINTENANCE ET SUPPORT ENTERPRISE ACTIVE

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:** A moins que le contexte n'indique un sens différent, 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: (d) Testés pour s'assurer de la résolution du problème selon l'objectif; (e) Cumulatifs dans les sous-composants fonctionnels, tels qu'Integration Server Scheduler; (f) Périodiquement intégrées dans des Services Packs planifiés et cumulés ou des Service Releases; (g) Mis à la disposition des Clients sur le Portail Support de Software AG.
« Version d'Innovation »	désigne la version d'un produit afin de fournir au Client un accès anticipé à de nouvelles fonctionnalités-produit. La Version d'Innovation bénéficie d'une période de Services de Maintenance et Support plus courte que les Versions Standards. La Version d'Innovation est clairement identifiée en tant que tel dans la documentation et les outils de téléchargement de progiciel.
« 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 sont 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.
« Version Standard »	désigne la version d'un produit qui est maintenu et bénéficie du support pendant plusieurs années selon la roadmap publiée sur le Portail Support de Software AG.
« Mise à jour »	désigne l'application d'un Fix et/ou une Documentation mise à jour dans une Version Majeure ou Version Mineure.
« Mise à Niveau »	désigne une modification apportée à une nouvelle Version majeure ou mineure ou à un Service Pack ou Service Release

### 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 Enterprise Active:** Le Service de Maintenance et de Support Enterprise Active de Software AG comprend:  
(a) Un accès 24x7 (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept) au Portail Support de Software AG permettant aux Contacts Techniques

- Autorisés (« CTA ») d'accéder (i) au système de reporting du Fournisseur afin de consulter et de soumettre des anomalies, (ii) aux informations en ligne sur les nouveaux produits, (iii) à la Documentation technique, (iv) au Centre de connaissances, et (v) aux informations sur les Fixes disponibles.
- (b) Service de support 24X7 (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept) pour tous les incidents avec le délai de réponse initial du Software AG Global Support en accord avec le délai de prise en compte défini. Le numéro de téléphone associé est disponible sur le Portail Support de Software AG. S'il n'est pas fourni en langue locale, le support téléphonique est fourni en langue anglaise. Après les Heures Ouvrées et hors Jours Ouvrés, le support téléphonique est fourni uniquement en langue anglaise. En ce qui concerne la ligne de produits Trendminer, le service de support est assuré seulement pendant les Heures Ouvrées.
  - (c) Information sur les nouvelles fonctionnalités, les événements et les applications Clients.
  - (d) Incidents priorisés (à niveau de sévérité égal).
  - (e) Support multizones comme indiqué dans l'Article 4 ci-dessous.
  - (f) Nombre illimité de contacts techniques autorisés du Client ayant droit d'accéder au Portail Support de Software AG. Chaque CTA 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, les services ne pourront être requis que par les interlocuteurs techniques autorisés et désignés au préalable à Software AG. Le Client devra revoir et actualiser sa liste d'interlocuteurs techniques autorisés une fois par an pour en assurer son exactitude. 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.
  - (g) Sessions Web individuelles de consultation sur des sujets variés dans la limite de 4 consultations par an auxquelles pourront s'ajouter d'autres sessions sur demande et sous réserve de disponibilité. Une liste des sessions est disponible sur le Portail Support de Software AG. Elle est susceptible de changer périodiquement.

### 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'erreurs,
- (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.
- (b) L'équipe Global Support répondra dans les temps de réaction définis. Pour les incidents de sévérité standard et critique, la zone de support actif prendra en charge la recherche d'une solution. Dès que la zone attribuée par défaut au contact technique autorisé du Client sera active, elle prendra le relais sur la résolution de l'incident.
- (c) Après la prise en charge de l'incident par les services de support de la zone attribuée par défaut à l'interlocuteur technique autorisé du Client, les incidents critiques et standards seront traités uniquement pendant les Heures Ouvrées du CTA.
- (d) La zone attribuée par défaut à l'interlocuteur technique autorisé du Client est la zone où l'interlocuteur technique autorisé du 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, l'interlocuteur technique autorisé du Client localisé en EMEA pourra choisir une autre zone par défaut telle que la zone US.
- (e) Hors Jour Ouvré, le Client doit toujours signaler les incidents critiques ou standards via le Portail Support de Software AG et doit se mettre en contact par téléphone avec le Software AG Global Support pour recevoir une réponse initiale des services de Global Support en accord avec ce qui a été convenu au moment de la prise en charge de l'incident. Le temps de réaction est calculé à partir du moment où le Client rentre en contact avec le service « Support Engineer » de Software AG.
- (f) Après les Heures Ouvrées et hors Jours Ouvrés, les échanges se feront en langue anglaise uniquement.
- (g) 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.
- (h) Le Software AG Global Support n'a pas l'obligation de résoudre l'incident pendant le temps de réaction ou tout autre délai.
- (i) L'Assistance Managériale sera suspendue dès qu'une solution de résolution sera fournie et jusqu'à ce que le Client l'ait testée. Si le Client informe le Software AG Global Support que la solution proposée n'a pas résolu l'incident, l'Assistance Managériale reprendra.

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
<b>Définition</b>	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.
<b>Délai de prise en charge</b>	<b>30 minutes Ouvrées:</b> rappel ou réponse électronique.	<b>2 Heures Ouvrées:</b> rappel ou réponse électronique.	<b>1 Jour Ouvré:</b> rappel ou réponse électronique.
<b>Ordre de priorité</b>	Les tickets sont traités en priorité sur des tickets du même niveau de sévérité d'un Support Standard.		
<b>Assistance Managériale de Software AG (Escalade)</b>	Après 1 jour : Directeur Regional du Support Après 2 jours : Vice-Président Global Support Après 3 Jours : Vice-Président Sénior Global Support Après 5 jours : Chief Operating Officer.	Après 5 jours ouvrés : Directeur Regional du Support Après 7 jours ouvrés: Vice-Président Global Support Après 9 Jours ouvrés: Vice-Président Sénior Global Support Après 11 jours ouvrés: Chief Operating Officer.	Aucune.
<b>Reporting (Fréquence)</b>	Plan de résolution fourni dans les 4 premières heures après réception de l'incident de Crise qui, à la seule discrétion de Software AG, inclut : (i) une définition de la solution destinée	Reporting Journalier ou tel que convenu entre Software AG Global Support et le Client.	Tel que convenu entre Software AG Global Support et le Client au cas par cas.

	<p>au problème, OU (ii) la définition d'une solution de contournement pendant que Software AG développe ou définit une solution, OU (iii)</p> <p>-un plan d'action documenté qui comprendra:</p> <p>-le statut actuel de la résolution,</p> <p>-l'objectif en termes de délai pour le retour d'information,</p> <p>-la (es) ressource (s) responsable(s) chez Software AG,</p> <p>-les obligations à la charge du Client (par exemple, la fourniture de fichiers d'événements, etc.).</p>		
<b>Mesure de la prise en charge</b>	<p>Une chronologie pour aboutir à la Correction d'Anomalie est fournie au Client.</p>	<p>Une chronologie pour aboutir à la Correction d'Anomalie est fournie au Client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information sur la date de publication de la version du Progiciel qui résoudra le problème</li> <li>• Indication que les modifications/améliorations seront prises en compte en accord avec la stratégie de Software AG.</li> </ul>

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:

- Evaluation des données Client fournies (incluant les informations de diagnostic).
- Classification de la situation en problème produit, problème utilisateur, ou problème de tierce-partie.
- Recherche dans le Support Knowledge Center du Fournisseur.
- Reproduction de l'Anomalie (si possible).
- 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:

- Téléphone,
- Portail Support de Software AG,
- E-mail,
- 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 accèdera 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 seront fournies sur demande.

## 7 OBLIGATIONS DU CLIENT

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

- 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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.).
- Le Client doit appliquer les mesures de sécurité appropriées pour garantir que l'accès de Software AG Global Support est restreint aux domaines autorisés.
- Le Client doit avoir installé les niveaux de version du Progiciel maintenu au moment où il effectue sa demande de service.
- 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.