



Conditions du support technique

Les présentes dispositions décrivent les services de support technique commandés par le CLIENT à ScalAgent Distributed Technologies, ci-après désignée SCALAGENT, et les conditions dans lesquelles ils sont assurés.

Ces prestations s'appliquent au logiciel précisé dans le bon de commande, ci-après désigné le LOGICIEL.

Description des services

ASSISTANCE À L'USAGE

Le CLIENT peut solliciter SCALAGENT pour obtenir une solution à un incident.

Un incident est défini par un comportement du LOGICIEL différent du comportement attendu.

Le service d'ASSISTANCE À L'USAGE est valide que le LOGICIEL soit en test ou en exploitation.

Lorsque le CLIENT sollicite SCALAGENT sur un incident, il doit fournir tous les éléments permettant la reproduction du problème par SCALAGENT. Il doit notamment réduire le problème à son expression la plus simple excluant tout autre programme que le LOGICIEL, en préciser les conditions d'exécution, et indiquer en quoi le comportement diffère du comportement attendu. Si SCALAGENT ne peut reproduire le problème, la solution fournie ne sera éventuellement qu'indicative.

Si SCALAGENT peut reproduire le problème, et qu'après étude il s'avère que la cause en est un bogue dans le LOGICIEL, SCALAGENT fera son possible pour corriger le bogue, et apporter la correction dans la base de source du LOGICIEL pour qu'elle soit intégrée aux versions suivantes. SCALAGENT pourra également fournir une solution de contournement permettant de résoudre temporairement le problème du CLIENT.

Si la cause du problème est dans l'usage fait par le CLIENT du LOGICIEL, la solution fournie expliquera la cause du problème, et pourra éventuellement donner des indications de correction ou de contournement. Toutefois la résolution d'incidents qui trouvent leur origine dans le code du CLIENT et non pas dans le LOGICIEL relève du service d'ASSISTANCE AU DÉVELOPPEMENT. La réponse de SCALAGENT à ce type d'incidents prendra donc en compte l'effort que le CLIENT aura mis à isoler le problème de son code.

Dans le cadre du service d'ASSISTANCE À L'USAGE, le CLIENT pourra demander la construction de versions spécifiques intégrant les corrections du ou des derniers bogues corrigés. Ce service permet au CLIENT de ne pas attendre la sortie de la version suivante du LOGICIEL pour bénéficier de la correction. Le nombre de versions spécifiques disponibles dans l'année dépend du niveau de support souscrit. Toutefois si le bogue empêche complètement le fonctionnement du LOGICIEL et qu'aucune solution de contournement acceptable n'est proposée, alors SCALAGENT fournira une version spécifique.

ASSISTANCE À L'USAGE ÉTENDUE

Si le travail de réduction du problème est impossible ou si SCALAGENT ne peut reproduire le problème, que ce soit pour des raisons d'environnement applicatif ou de phénomènes aléatoires, SCALAGENT et le CLIENT collaboreront pour identifier le problème. Pourront alors être mises en œuvre les stratégies suivantes :

- recherche de traces de capture de l'incident par la configuration des traces de debug du LOGICIEL, et par son exécution dans l'environnement du CLIENT,
- déploiement et exécution dans l'environnement du client de versions modifiées du LOGICIEL,
- intervention à distance de SCALAGENT sur les serveurs du CLIENT.

Dans un environnement complexe mettant notamment en jeu des logiciels tiers, l'intervention de SCALAGENT reste conditionnée à l'existence d'indices sérieux indiquant que l'origine de l'incident peut se trouver dans le LOGICIEL.

Le nombre d'interventions relevant de ce service est limité suivant le niveau de support.

ASSISTANCE AU DÉVELOPPEMENT

Le CLIENT peut solliciter SCALAGENT pour obtenir

- des clarifications quant à la documentation disponible sur le LOGICIEL,
- des clarifications, indications et conseils techniques quant à l'usage programmatique du LOGICIEL, concernant aussi bien son API standard que spécifique, ou même quant à la modification de modules internes,
- des clarifications quant au fonctionnement attendu d'une configuration particulière du LOGICIEL,
- des indications et conseils techniques quant à la résolution d'incidents concernant le LOGICIEL dans le cadre de l'applicatif CLIENT.

Ce service élargit le cadre du service d'ASSISTANCE À L'USAGE pour prendre en compte l'environnement de l'applicatif CLIENT.

Il autorise par ailleurs le CLIENT à solliciter SCALAGENT sur des questions hors incidents, pour confirmer ou infirmer des suppositions sur le fonctionnement qu'il attend du LOGICIEL.

Ce service ne permet toutefois pas au CLIENT de solliciter SCALAGENT sur des questions d'architecture, et notamment sur le meilleur usage du LOGICIEL au regard des besoins du CLIENT. Ce type de demande nécessite un niveau d'expertise plus élevé, et doit faire l'objet d'un contrat séparé d'architecture ou de conseil.

ASSISTANCE AU DÉPLOIEMENT

Le CLIENT peut solliciter SCALAGENT pour obtenir

- des clarifications quant à la documentation disponible sur le LOGICIEL,
- des clarifications, indications et conseils techniques quant à l'installation, au déploiement et à la mise en œuvre effective du LOGICIEL,
- des clarifications, indications et conseils techniques quant à l'usage des services d'administration, de « logging » et de « debug » inclus dans le LOGICIEL.

Cette prestation ne couvre pas les aspects de dimensionnement ou de performances, ni d'intégration du LOGICIEL avec des logiciels tiers.

Dans le cadre de l'assistance au déploiement, le CLIENT pourra solliciter SCALAGENT pour l'accompagnement à la migration. Les niveaux de support proposés incluent un certain nombre de migrations.

Limites et modes d'intervention

Heures de disponibilité

Dans les premiers niveaux de support, celui-ci n'est disponible que les jours ouvrés (JO) sur une certaine plage horaire. Au niveau le plus élevé il est disponible tous les jours de l'année (7/7) et à toute heure (24h).

Les jours ouvrés sont du lundi au vendredi, sauf jours fériés légaux (France).

La plage de 8h par jour (8h) est, sauf indication contraire, de 9h à 13h et de 14h à 18h, heure française (GMT+1).

Délai de réponse

Le délai de réponse tient compte des heures de disponibilité.

Un temps de réponse de 24h ou 48h doit s'entendre en jours de disponibilité, c'est-à-dire 1 ou 2 jours après la demande, plus les éventuels jours non disponibles.

Un temps de réponse inférieur à 24h se compte en heures de disponibilité.

Le temps de réponse garantit la prise en compte du problème par SCALAGENT. SCALAGENT s'engage ensuite à déployer ses meilleurs efforts pour apporter une solution à la question du CLIENT.

Nombre de contacts

Le CLIENT doit désigner un certain nombre de CONTACTS, seuls habilités à solliciter SCALAGENT. Il pourra modifier en cours d'année un CONTACT désigné qui ne pourrait plus assurer son rôle.

Mode de contact

Les CONTACTS désignés par le CLIENT peuvent solliciter le support SCALAGENT par courrier électronique uniquement.

Langue

SCALAGENT propose du support en langue française ou anglaise.

Versions

SCALAGENT supporte par défaut la dernière version du LOGICIEL, et demande au CLIENT de migrer dans un délai raisonnable à cette dernière version. La durée de support d'une ancienne version après la diffusion d'une version plus récente dépend du niveau de support.

Dans tous les cas le support prolongé d'anciennes versions suppose le renouvellement annuel continu du contrat de support.

Niveaux de support

Le niveau des prestations commandées par le CLIENT est précisé dans le bon de commande. Quatre niveaux de support sont disponibles, certains apportant des limitations à la configuration supportée.

Les engagements de support sont annuels.

Les prestations incluses dans chaque niveau de support sont résumées dans le tableau suivant.

Niveau de support	BRONZE	ARGENT	OR	PLATINE
Conditions de service				
Heures de disponibilité	8h, JO	8h, JO	24h, JO	24h, 7/7
Délai de réponse	48h	24h	12h	6h
Nombre de contacts	1	2	3	6
ASSISTANCE À L'USAGE				
Nombre d'incidents	illimité	illimité	illimité	illimité
Versions spécifiques	0	2	6	illimité
Interventions à distance (ASSISTANCE ÉTENDUE)	0	2	4	illimité
Support anciennes versions	6 mois	6 mois	3 ans	illimité
ASSISTANCE AU DÉVELOPPEMENT, ASSISTANCE AU DÉPLOIEMENT				
Nombre d'heures	4	8	16	48
Migrations	2	4	8	illimité

Support BRONZE

Ce niveau de support concerne les configurations simples, limitées à 4 serveurs déployés dans un centre de calcul unique. Il exclut les configurations en mode HA (haute disponibilité).

Support ARGENT

Ce niveau de support concerne pratiquement toutes les configurations du LOGICIEL, en excluant uniquement les très grandes configurations supérieures à 16 serveurs. Aucune autre limite fonctionnelle ou de déploiement n'est fixée.

Support OR

Aucune restriction n'est liée à ce niveau de support.

Support PLATINE

Aucune restriction n'est liée à ce niveau de support.

Conditions générales

Garantie et limitation de responsabilité

SCALAGENT garantit que les prestations seront assurées conformément aux usages en vigueur dans la profession, étant toutefois entendu que SCALAGENT est tenu uniquement à une obligation de moyens et non de résultat. SCALAGENT ne garantit pas que ses réponses résoudront tous les problèmes du CLIENT, ni qu'elles seront exemptes d'erreurs.

La responsabilité de SCALAGENT ne pourra être engagée que pour les dommages directs, dans la limite des sommes effectivement acquittées par le CLIENT en contrepartie du service au titre de la période annuelle en cours. En aucun cas SCALAGENT ne saurait être tenu responsable des préjudices fortuits, induits ou indirects (manques à gagner, interruptions d'activité, pertes de données commerciales, etc.) découlant de l'utilisation du service de support ou du suivi par le CLIENT des conseils proposés, et ce, quel que soit le recours invoqué, quand bien même SCALAGENT ou son représentant aurait été avisé de la possibilité de tels préjudices.

Le CLIENT s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou tous autres éléments qu'il aurait pu confier à ses personnels ou à SCALAGENT dans le cadre du présent service. Le CLIENT se prémunira, à cet effet, contre les risques en constituant un double des documents fichiers et supports.

Juridiction

Cet ACCORD sera interprété, et appliqué suivant la législation Française. En cas de litige, les parties conviennent que les seuls tribunaux compétents seront ceux de Grenoble, France.