



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 défini par ses spécifications. Les incidents sont classés en quatre catégories :

- 1 : perte totale du service rendu par le LOGICIEL.
- 2 : dégradation partielle de service ; certaines fonctions importantes n'ont pas le comportement attendu.
- 3 : dégradation mineure de service ; certaines fonctions importantes n'ont pas le comportement attendu, mais le CLIENT peut utiliser une solution de contournement. Certaines fonctions annexes n'ont pas le comportement attendu.
- 4 : comportement inapproprié peu gênant, sans influence sur les fonctions du LOGICIEL, ou suggestion d'amélioration.

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. SCALAGENT s'engage à prendre en charge l'incident dans un délai dépendant du niveau de service souscrit.

Si SCALAGENT ne peut reproduire le problème, la solution fournie ne sera éventuellement qu'indicative. L'analyse plus poussée du problème est prise en compte dans le cadre de l'ASSISTANCE À L'USAGE ÉTENDUE.

Si SCALAGENT peut reproduire le problème, et dans le cadre d'un incident de niveau 1 ou 2, SCALAGENT s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés pour apporter une solution dans un délai de deux jours à partir de la prise en charge de l'incident. Cette solution peut être définitive sous la forme d'un correctif du LOGICIEL, ou temporaire sous la forme d'une solution de contournement. La solution de contournement fournie doit permettre au CLIENT de poursuivre l'utilisation du LOGICIEL dans des conditions dégradées mais acceptables, et fait passer l'incident au niveau 3. En l'absence de réponse dans ces délais, SCALAGENT s'engage à dédier une ressource à la résolution du problème, et à suivre avec le CLIENT l'avancement des travaux sur une base journalière.

Si SCALAGENT peut reproduire le problème, et dans le cadre d'un incident de niveau 3, SCALAGENT s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés pour apporter une réponse définitive, sous la forme d'un correctif du LOGICIEL, dans un délai d'un mois. Le cas échéant SCALAGENT pourra également fournir une solution de contournement permettant de résoudre temporairement le problème du CLIENT.

Dans le cadre d'un incident de niveau 4, SCALAGENT étudiera l'opportunité de traiter le problème et/ou implanter l'amélioration dans une version ultérieure du LOGICIEL, et en tiendra le CLIENT informé.

Dans tous les cas le correctif du LOGICIEL est fourni au travers d'une révision à la version supportée pour le CLIENT. Si le problème est nouveau et nécessite une correction dans le LOGICIEL, SCALAGENT créera une nouvelle révision incluant cette correction et toutes les corrections précédemment apportées à la version supportée, que ce soit pour le CLIENT ou pour tout autre client de cette version. Si le problème est déjà connu et résolu, SCALAGENT fournira le numéro de révision minimal qui inclut la correction.

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, et peut le cas échéant être refacturée au CLIENT. 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.

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 peut intervenir dans l'environnement du CLIENT. SCALAGENT traite ces cas sous forme de procédures structurées appelées interventions client.

Une intervention client débute par une phase d'analyse du problème, dont un des objectifs est de mettre en évidence des indices sérieux indiquant que l'origine de l'incident peut se trouver dans le LOGICIEL. Cette phase est limitée à un engagement de moyens de SCALAGENT de 0,5 homme jour. A l'issue de cette phase commence une phase de recherche, dont la poursuite est validée chaque jour d'un commun accord entre SCALAGENT et le CLIENT.

En effet le propre d'une intervention client est que l'origine de l'incident constaté peut a priori se trouver aussi bien dans le LOGICIEL que dans l'environnement du CLIENT. Si à la fin de la phase de recherche l'origine de l'incident est identifiée dans le LOGICIEL, alors les moyens engagés par SCALAGENT pendant la phase de recherche sont pris en charge au titre de l'ASSISTANCE À L'USAGE. Si par contre cette origine est identifiée dans l'environnement du CLIENT, alors ces mêmes moyens sont pris en charge au titre de l'ASSISTANCE AU DÉVELOPPEMENT, et peuvent donc le cas échéant être refacturés au CLIENT. Enfin si la période de recherche se termine d'un commun accord sans que l'origine de l'incident ait été identifiée, alors ces mêmes moyens restent à la charge de SCALAGENT. Tant que cette incertitude n'est pas levée, chaque partie s'engage sur ces possibles fins de l'intervention client par la décision de la poursuivre.

Au cours d'une intervention client le CLIENT collabore pleinement avec SCALAGENT pour identifier le problème. Peuvent alors être mises en œuvre les stratégies suivantes :

- observation directe de l'environnement du CLIENT lors de l'occurrence de l'incident; collecte de données (logs, dump, etc);
- configuration spécifique du LOGICIEL dans l'environnement du CLIENT pour la capture de données plus détaillées relatives à l'incident lors de sa prochaine occurrence; cette configuration peut impacter les performances du LOGICIEL;

- déploiement et exécution dans l'environnement du CLIENT de versions modifiées du LOGICIEL, suivant des objectifs de circonscrire l'origine possible de l'incident, confirmer ou infirmer des hypothèses de recherche, ou améliorer les données recueillies sur l'incident;
- intervention à distance de SCALAGENT sur les serveurs du CLIENT.

Le déplacement physique d'ingénieurs support de SCALAGENT sur le site du CLIENT est envisageable mais reste exceptionnel, subordonné à l'épuisement d'autres solutions d'intervention. Dans tous les cas les frais de mission engagés, après accord du CLIENT, restent à la charge 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.

Dans le cas particulier d'un CLIENT intégrateur qui travaille pour un client final, alors l'intervention client peut inclure le travail dans l'environnement du client final, pour autant que celui-ci ait été clairement signalé par le CLIENT lors de l'engagement initial.

Dans le cas particulier d'un CLIENT éditeur dont le logiciel est déployé chez plusieurs clients, alors l'intervention client peut inclure le travail dans l'environnement de ces clients, pour autant que le CLIENT nous ait clairement signalé sa qualité d'éditeur. Cette option est limitée à certaines offres de support.

Dans ces deux cas l'intervention de SCALAGENT chez un client du CLIENT s'effectue sous la responsabilité du CLIENT et suppose le support constant du CLIENT, même si des contacts directs peuvent avoir lieu entre SCALAGENT et le client du CLIENT. Par ailleurs le CLIENT fait son affaire vis à vis de SCALAGENT des contraintes que le présent contrat impose au CLIENT et qui se retrouveraient indirectement imposées à son client.

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.

Limites et modes d'intervention

Versions et révisions

Les versions du LOGICIEL sont identifiées par deux numéros, un majeur et un mineur. Aucune garantie de compatibilité n'est offerte entre deux versions distinctes, même si elles partagent le même numéro majeur. Entre 2 et 4 nouvelles versions du LOGICIEL peuvent être proposées par an. Une version du LOGICIEL est supportée par défaut 1 an à partir de sa sortie.

Certaines versions sont labellisées LTS pour Long Term Support. Une nouvelle version LTS sera labellisée tous les 12 à 18 mois. Une version LTS du LOGICIEL est supportée 3 ans à partir de sa sortie.

Seules la dernière version et la dernière version LTS du LOGICIEL sont commercialisées, hors renouvellement.

Une branche de révisions est associée à chaque version supportée. Une révision d'une version est identifiée par un troisième numéro ajouté aux deux numéros de la version. La nouvelle révision d'une version est construite sur la base de la révision immédiatement précédente, et inclut donc l'ensemble des corrections apportées à la version de référence. SCALAGENT garantit la compatibilité entre les révisions d'une version.

Au-delà de la période de support d'une version, plus aucune nouvelle révision n'est créée sur sa branche de révision. Le CLIENT est alors invité à migrer sur une version plus récente. S'il conserve son ancienne version, le support apporté par SCALAGENT sera limité aux conseils et solutions de contournement.

Configurations supportées – projet client

Le LOGICIEL est un middleware configurable, qui autorise le déploiement de solutions distribuées sur plusieurs serveurs. Le nombre et la nature des configurations supportées dépend du niveau de support. Dans l'offre standard (argent), ces configurations sont toutes celles requises par le projet client tel que défini ci-dessous.

Un projet client est caractérisé par le développement, le déploiement, et/ou l'installation d'une application, pilotés par un chef de projet. Cette définition reste dépendante de la méthodologie du client, de ce qu'il entend par application, de l'organisation qu'il met en place pour la mettre en œuvre, et éventuellement de choix d'implantation ou de déploiement. Sauf conditions négociées spécifiquement, un projet client est défini comme un ensemble de serveurs JORAM qui respectent les conditions suivantes :

- un seul ensemble de serveurs JORAM est utilisé dans un objectif opérationnel ;
- cet ensemble de serveurs est défini dans une configuration JORAM unique dans laquelle tous les serveurs JORAM sont interconnectés ;
- d'autres configurations de JORAM peuvent être déployées et utilisées dans un objectif de test ou de validation, sans limitation de nombre.

Plateformes de référence

Le support est assuré sur la base de plateformes de références (i.e. matérielles et logicielles) spécifiques à chaque version du LOGICIEL, et définies par ailleurs. Tout écart significatif par rapport à ces plateformes de références peut justifier la mise en cause de l'environnement CLIENT tel que cité dans la section support à l'usage étendu.

SCALAGENT peut envisager d'ajouter la plateforme du CLIENT à ses plateformes de références dans certaines conditions.

Heures de disponibilité

Dans l'offre standard le support n'est disponible que les jours ouvrés (JO) sur une certaine plage horaire. Il est possible en option complémentaire d'assurer le support 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 9h par jour (9H) est, sauf indication contraire, de 9h à 18h, heure française (GMT+1).

Délai de prise en charge

Le délai de prise en charge se compte en heures de disponibilité. Il garantit la prise en charge du problème par un ingénieur support qualifié de SCALAGENT. SCALAGENT s'engage ensuite à déployer ses meilleurs efforts pour apporter une solution à la question du CLIENT dans les conditions précisées ci-avant.

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.

Les CONTACTS désignés par le CLIENT peuvent solliciter le support SCALAGENT par l'intermédiaire de l'interface Web mise à disposition à cet effet uniquement. Au cours du traitement de l'incident, d'autres moyens de communication pourront être mis en œuvre.

Le CONTACT ayant initié la demande de support sur un incident est le représentant du CLIENT pendant toute la phase de traitement de l'incident. Il est notamment réputé habilité par le CLIENT à prendre la décision de poursuivre la phase de recherche d'une intervention client, qui peut amener à une facturation supplémentaire.

Langue

SCALAGENT propose du support en langue française ou anglaise.

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, ou le cas échéant pour ses clients, 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.

Reconduction

Le contrat de support est valide un an. Il est reconduit tacitement d'année en année, sauf dénonciation par l'une des parties, notifiée à l'autre 30 jours au moins avant l'expiration de l'année de support en cours.

Les prix sont révisables annuellement, à la date anniversaire du contrat, proportionnellement à l'évolution de l'indice Syntec.

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.