

POLITIQUE DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

CONDITIONS STANDARD DE SERVICES DE SUPPORT

1. **Etendue du Support.** À condition que le Licencié ait fourni le Support de niveau 1 (tel que défini ci-dessous), VOXYGEN fournira des Services de Support conformément aux termes et conditions énoncés dans ce document.
2. **Contacts techniques.** Le Licencié désignera par écrit un maximum de deux contacts techniques responsables de toutes les notifications techniques et de toute interaction suite à la fourniture de Services de Support.
3. **Limites et application du Support.** Les Services de Support seront fournis pour les Versions du Logiciel maintenues. Une Version du Logiciel est maintenue 36 mois à compter de sa date de release composée de l'année et du mois. VOXYGEN ne sera pas responsable de la fourniture de ces Services pour toute autre Version, sauf en cas d'accord écrit de VOXYGEN. Chaque installation de nouvelle Version fera l'objet de Tests et Recette par le Licencié. La résiliation du Contrat quelle qu'en soit la raison, entraînera la résiliation de tout Contrat de Support, cependant, la résiliation d'un Contrat de Support n'entraîne pas la résiliation du Contrat.
4. **Evolution du Logiciel, versionning.** Une Version du Logiciel est définie par l'année, le mois de release et le numéro de build indiqués dans son nom : exemple « Voxygen_Server-2021.10.x » (année 2021 mois d'octobre). Une nouvelle Version est proposée au moins une fois par an. Lorsqu'une évolution du Logiciel est disponible (upgrade, update, correctif), une information est diffusée par mail vers le Licencié. Cette information précise les évolutions apportées par cette nouvelle Version. Si le client souhaite en bénéficier, il en fait la demande par mail au support Voxygen qui la lui mettra alors à disposition dans son espace de téléchargement. La nouvelle Version du Logiciel est fournie avec sa documentation. Si nécessaire les données de voix associées à cette version seront également mises à disposition.
5. **Emplacement de la plate-forme de support et de référence VOXYGEN.** Le Support Logiciel est fourni aux contacts techniques du client en langue française sur une plate-forme de référence désignée (telle que définie ci-dessous) et localisée à Pleumeur-Bodou, France. Une plate-forme de référence ("Plate-Forme de Référence") est un système d'information basé sur une configuration matérielle et logicielle pour laquelle des Services de Support sont fournis, fonctionnant sur : (i) une plate-forme de système d'exploitation et / ou d'autres logiciels prérequis sur laquelle le Logiciel a été testé et qualifié par VOXYGEN et spécifiée par VOXYGEN dans les Spécifications du Logiciel ("Plate-Forme Logicielle Autorisée") et (ii) une configuration matérielle minimale nécessaire pour exécuter le Logiciel concerné comme spécifié par VOXYGEN dans la Configuration Matérielle Minimum de la Datasheet du produit.
6. **Support de niveau 1.** Le Licencié doit fournir un Support de niveau 1 (tel que défini ci-dessous) à tous ses propres utilisateurs. De plus, le Licencié doit servir d'interface avec tous ses utilisateurs en ce qui concerne la livraison du Support de niveau 2 et 3 fourni par VOXYGEN aux contacts techniques identifiés conformément à la Section 3 ci-dessus. VOXYGEN n'a aucune obligation de fournir un support directement aux utilisateurs du Licencié.
7. **Niveaux de Support.**
 - 7.1 **Licence logicielle.** Une erreur ("Erreur") est un échec d'un Logiciel à fonctionner correctement et conformément à ses spécifications. Un correctif ("Correctif") est une solution de contournement, de correction, de réparation ou de remplacement pour le Logiciel, constitué de modifications pour rendre ledit Logiciel conforme, quant aux éléments essentiels, aux Spécifications, et fourni dans le cadre des Services de Support et indépendant d'une Mise à jour. Une Mise à jour ("Update") est un ensemble de correctifs pour un Logiciel, compilé dans un ensemble cohérent, qui est généralement mis à la disposition des clients de VOXYGEN à sa seule discrétion. Une Mise à niveau ou Upgrade ("Upgrade") est un ensemble de modifications apportées au Logiciel, qui induit des fonctionnalités supplémentaires, telles que reflétées dans les modifications apportées aux Spécifications applicables et donnant lieu à une nouvelle version du Logiciel.
 - 7.2 **Support de niveau 1.** Le Licencié est seul responsable de la fourniture du Support de niveau 1, qui doit comprendre les éléments suivants :
 - (a) Mise en place d'un service d'assistance capable de répondre aux questions des utilisateurs concernant l'utilisation du Logiciel et la Documentation ;
 - (b) Capacité à déterminer si une défaillance est le résultat d'un problème de configuration de l'utilisateur ;
 - (c) Capacité à Déterminer si une défaillance est le résultat d'une erreur de l'utilisateur ;
 - (d) Capacité à confirmer qu'une défaillance est causée par le Logiciel couvert par un Contrat de Support ;
 - (e) Livraison des correctifs et des mises à jour aux utilisateurs en cas d'installation du Logiciel chez le Licencié ;
 - (f) Déploiement d'efforts raisonnables pour reproduire la défaillance signalée.
 - 7.3 **Support de niveau 2.** Avec la coopération et l'assistance du Licencié, VOXYGEN fournira un Support de niveau 2 comprenant :
 - (a) Analyse de l'erreur ;
 - (b) Détermination du type d'erreur : connu ou non ;
 - (c) Développement d'un scénario de test si possible ;
 - (d) Déploiement d'efforts raisonnables pour créer une solution de contournement ;
 - (e) Vérification des solutions permanentes aux erreurs ; et
 - (f) Livraison de solutions au Licencié sous forme de Correctifs et / ou d'Updates en cas d'installation du Logiciel chez le Licencié.



7.4 **Support de niveau 3.** Avec la coopération et l'assistance du Licencié, VOXYGEN fournira un Support de niveau 3 consistant à déployer des efforts raisonnables pour développer des correctifs permanents à des Erreurs qui ne pourraient pas être corrigées par le Support de niveau 2. Ces Correctifs de niveau 3, seront développés par le service d'ingénierie de VOXYGEN.

8. **Description du Support.** Les Services de Support donnent droit aux services suivants de support à distance : assistance par e-mail depuis le service Support de 9h00 à 18h00 heure locale, du lundi au vendredi, à l'exclusion des Jours fériés (heures/jours ouvrables). Le Service comprend : (i) l'assistance du service Support pour la préparation de rapports d'erreurs, (ii) le déploiement d'efforts raisonnables pour identifier la cause d'une Erreur, (iii) la recherche par VOXYGEN dans son fichier d'Erreurs connues, et (iv) s'il n'y a pas de Correctif d'Erreur connu, le déploiement d'efforts raisonnables pour fournir un Correctif aux Erreurs. En plus de ce qui précède, VOXYGEN peut (à sa seule initiative) fournir dans le cadre des Services de Support, et sans frais supplémentaires, des Mises à jour du Logiciel.

9. **Exclusions.** Le Support ne s'applique pas aux erreurs résultant de ou incluant l'un des éléments suivants : utilisation incorrecte du Logiciel ; modification du Logiciel par une partie autre que VOXYGEN ; défaut d'utilisation du Logiciel avec une plate-forme logicielle autorisée et la configuration matérielle minimale ; défaut d'installation correcte d'un Logiciel, d'un Correctif ou d'une Mise à jour ; la fourniture de toute mise à niveau (Upgrade) ; l'assistance à l'installation du Logiciel, des Correctifs ou des Mises à jour ; le développement de modifications du Logiciel, de nouvelles fonctions ou l'assistance à la personnalisation ou à la customisation du Logiciel.

10. Procédure de Support

10.1 **Rapport d'Erreurs Logicielles.** Le Licencié doit signaler les Erreurs à VOXYGEN comme suit: (i) Le Licencié doit d'abord fournir le Support de niveau 1, et en particulier tenter de déterminer si la défaillance est une erreur de configuration du Licencié, le résultat d'une erreur de l'utilisateur ou si la défaillance ne résulte pas du Logiciel de VOXYGEN, (ii) toute notification d'une erreur à VOXYGEN par le Licencié doit être conforme aux procédures standard de VOXYGEN de notification d'erreurs logicielles en vigueur, et (iii) si l'Erreur n'est pas une Erreur connue de VOXYGEN pour laquelle une solution est actuellement disponible, le Licencié doit envoyer toute information supplémentaire demandée par VOXYGEN concernant l'Erreur.

10.2 Modèle de notification d'erreur.

IDENTIFICATION CLIENT : 2202*_CLIENT *Numéro de devis
ou de contrat

Identification du Logiciel : _____

Référence client de l'incident (optionnel) : _____

Type de demande :

- INCIDENT []
- Information ou assistance []

En cas d'incident, état du service :

- service arrêté []
- Fonctionnement dégradé []
- Fonctionnement non nominal []

Téléphone du contact client (optionnel) : _____

Description de la demande : _____

10.3 **Niveau de gravité.** Les informations fournies par le Licencié dans le Rapport d'Erreurs doivent indiquer le niveau de gravité que le Licencié estime devoir attribuer à une Erreur en se basant sur la classification des erreurs énoncée ci-dessous, à condition que la classification finale de la gravité de l'erreur soit déterminée par VOXYGEN :

(a) "Gravité de classe 1": une erreur majeure qui rend le logiciel inopérant ou entraîne une défaillance substantielle du logiciel (par exemple, le logiciel a planté ou est effectivement inutilisable) ;

(b) "Gravité de classe 2": une erreur modérée qui perturbe ou dégrade substantiellement les performances du Logiciel ou limite sensiblement l'utilisation du logiciel (par exemple, Logiciel partiellement inutilisable) ;

(c) "Gravité de classe 3": une erreur ayant un impact mineur sur l'utilisation du Logiciel (par exemple, le Logiciel est opérationnel, mais ne fonctionne pas en totale conformité avec ses Spécifications.

10.4 **Temps de réponse de rappel.** Après que le Licencié a signalé une Erreur conformément aux Conditions de Support, VOXYGEN répondra dans les délais suivants pour confirmer : (a) pour une Gravité de classe 1, dans les quatre heures ouvrées à compter de la réception du message électronique ; (b) pour une Gravité de classe 2, dans un jour ouvré à compter de la réception du message électronique ; et (c) pour une Gravité de classe 3, dans les trois jours ouvrés du service Support suivant le jour de travail au cours duquel l'e-mail électronique a été reçu.

10.5 **Temps de résolution.** VOXYGEN assurera la fourniture d'une Correction Définitive ou d'une Solution de Contournement dans les délais suivants à compter de la confirmation du Service Support : (a) pour une Gravité de classe 1, un jour ouvré ; (b) pour une Gravité de classe 2, cinq jours ouvrés ; et (c) pour une Gravité de classe 3, dix jours ouvrés.

Suite à la mise en place d'une Solution de Contournement, VOXYGEN fournira une Correction Définitive dans les délais suivants : (a) pour une Gravité de classe 1, cinq jours ouvrés ; (b) pour une Gravité de classe 2, dix jours ouvrés ; et (c) pour une Gravité de classe 3, lors d'une prochaine mise à jour sur décision de VOXYGEN.

10.6 **Installation des Correctifs et des Mises à jour.** Les correctifs et les mises à jour doivent être installés sur la Plate-forme de Référence concernée conformément aux recommandations de VOXYGEN, et il incombe exclusivement au Licencié de répliquer, fournir et / ou installer les Correctifs et les Mises à jour sur ses systèmes en cas d'installation du Logiciel chez le Licencié.