

ANNEXE I - POLITIQUE DE SUPPORT ON-PREMISE

1. ACCÈS AU SYSTÈME

Les Utilisateurs doivent se connecter au Service via un navigateur approuvé comme indiqué dans la matrice de compatibilité des versions Planisware, qui peut être consultée dans la Documentation, sur <https://myportal.planisware.com> et qui peut être mise à jour ponctuellement.

2. MISES A NIVEAU

Les étapes-clés du cycle de vie des versions sont définies dans la feuille de route produit communiquée au Client (disponibilité générale, fin de vie et fin de support avec les obligations correspondantes de gestion des incidents).

Planisware continue de prendre en charge les versions précédentes du Logiciel pendant une période maximale de douze (12) mois, afin de laisser au Titulaire de la licence suffisamment de temps pour installer la dernière Mise à Niveau.

Si le Titulaire de la licence choisit de ne pas installer une Mise à Niveau, il renonce à son droit de bénéficier des Services de Maintenance. Une feuille de route des Mises à Niveau est mise à disposition du Client sur le site web de Planisware (<https://myportal.planisware.com>) et elle indique la date limite après laquelle la Maintenance ne sera plus garantie et sera remplacée par les efforts commercialement raisonnables de Planisware pour assurer la maintenance du Logiciel OOTB sans aucune garantie de succès.

3. GESTION DES INCIDENTS

Le Support technique (niveau 3 uniquement) n'est accessible qu'à certains Utilisateurs identifiés par le Client (généralement les utilisateurs avec profil administratif) et non à tous les Utilisateurs.

Le Support n'inclut pas les services de conseil ou formation relatifs à l'utilisation fonctionnelle ou la configuration du Logiciel.

Le Support est assuré pendant les heures ouvrées, selon l'entité signataire de Planisware, comme indiqué dans l'Offre :

- Planisware S.A : de 9h à 18h (CET) pendant les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés français ;
- Planisware Deutschland GmbH : de 9h à 18h (CET) pendant les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés nationaux allemands et des jours fériés en Bavière ;
- Planisware USA Inc : de 9h (EST) à 18h (PST) pendant les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés américains ;
- Planisware Singapore PTE. LTD. : de 9h à 18h (SGT) pendant les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés nationaux de Singapour ;

- Planisware Japon KK : de 9h à 18h (JST) pendant les jours ouvrés, à l'exception des jours fériés nationaux japonais.

4. MAINTENANCE SERVICES

- 4.1 Services de Maintenance. Sous réserve du paiement des Frais de Maintenance, Planisware doit fournir au Client les Services de Maintenance suivants concernant le Logiciel. Les Services de Maintenance peuvent être fournis par Planisware ou par un de ses sous-traitants autorisés.
- 4.2 Correctif. Un Correctif, lorsque réalisé, peut être effectué sous la forme de « correction temporaire », comprenant les instructions de programmation et d'exploitation nécessaires à sa mise en œuvre.
- 4.3 L'équipe de Support de Planisware doit s'efforcer d'être disponible et répondre aux incidents, conformément au tableau ci-dessous :

Type de demande	Définition	À quoi pouvez-vous vous attendre du support ?
Incident critique	Voir INCIDENTS CRITIQUES *.	Réponse initiale dans le délai d'un jour ouvré à compter du signalement de l'erreur. Efforts continus pendant les heures normales d'ouverture (horaires locaux du bureau responsable). Le Support recherche et apporte une solution.
Incident non critique	Incident qui ne correspond pas à la définition d'incident critique.	Réponse initiale dans le délai d'un jour ouvré à compter du signalement de l'erreur de déclaration. Efforts commercialement raisonnables, pendant les heures normales d'ouverture (horaires locaux du bureau responsable). Le Support procède à des tests pour reproduire l'incident sur la dernière version de Planisware Enterprise. S'il a été corrigé dans la dernière version de Planisware Enterprise, vous êtes informés que cet incident peut être corrigé par une Mise à Niveau de la version. Si l'incident est reproduit, le ticket est transféré au backlog produit et est géré via nos processus internes.
Demande d'information	Demande d'informations générales sur Planisware Enterprise.	Le Support redirige vers la documentation produit ou vers votre gestionnaire de compte pour un service d'assistance.
Demande d'accès	Demandes d'accès de nos outils en ligne tels que le portail, l'OTD, etc.	Le Support redirige vers la page pour créer votre identifiant/mot de passe client et/ou dépanne votre problème d'accès.
Suivi	Informations générales sur votre situation actuelle avec Planisware Enterprise (déploiement en cours, Mise à Niveau, priorité par ticket, etc.).	Le Support regroupe les informations relatives à l'utilisation de votre produit et s'y réfère lors de la gestion de vos tickets.
Produit	Demande de nouvelle version de notre produit ou de l'un de ses composants.	Le Support redirige vers notre plateforme en ligne pour télécharger le composant ou la version du produit.
Demandes relatives à une clé d'activation de licence	Demande de génération d'une clé d'activation pour faire exécuter Planisware Enterprise sur votre serveur.	Selon l'Offre applicable, le Support fournit la clé d'activation de la licence.

Demandes de configuration	Requêtes liées à la maintenance de la configuration ou à la conception d'une nouvelle configuration.	Le Support redirige vers le gestionnaire de compte.
Demande de support de niveau 1 **	Les tickets sont adressés au Support Planisware, alors qu'ils devraient l'être au support client de niveau 1.	Le Support redirige le ticket vers le support client de niveau 1.

*Incidents Critiques : La procédure et l'équipe de Support ont été conçus pour optimiser le traitement des incidents critiques survenant dans l'environnement système du Client. Un Incident Critique présente les caractéristiques suivantes : une erreur rendant le Logiciel indisponible ou inutilisable pour tous les Utilisateurs.

**La demande de support de niveau 1, telle qu'une demande d'accès par un nouvel Utilisateur, un accès à une formation personnalisée ou une demande de Mise à Niveau des Données Client, doit être adressée au chargé de clientèle du Client.

- 4.4 Accès à distance. Les Services de Maintenance sont réalisés à distance. Pour y être éligible, le Client doit (1) fournir un accès à distance à l'environnement système hébergeant le Logiciel, (2) permettre à Planisware, ses représentants, sous-traitants ou agents, un accès à distance à la base de données et à d'autres fichiers similaires, afin d'effectuer des diagnostics à distance, et (3) avoir défini le protocole d'accès à distance dans l'Offre.
- 4.5 Diagnostic à distance. Les diagnostics à distance incluent (1) les actions correctives ou de diagnostic, nécessaires pour corriger les incidents et rétablir le bon fonctionnement du Logiciel, (2) une analyse de diagnostic pour aider à déterminer la cause de l'incident signalé.
- 4.6 Correctif à Distance. Le Correctif à Distance inclut (1) la correction des problèmes de fichiers de données, et (2) la livraison du Correctif au Client pour une installation dans l'environnement système.