

DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT HOPEX EN MODE ON PREMISE

LES SERVICES DECRITS AUX PRESENTES NE SONT APPLICABLES QU'A LA VERSION STANDARD D'HOPEX. SI LE CLIENT SOUHAITE QU'ILS SOIENT APPLICABLES AUX DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES ET PARAMETRAGES, IL DOIT ALORS SOUSCRIRE A L'OPTION PREMIUM MAINTENANCE.

L'ATTENTION DU CLIENT EST EGALEMENT ATTIREE SUR LE FAIT QUE SON REFUS MIGRER VERS UNE VERSION SOUTTEE, EN PLUS DE NE PLUS BENEFICIER DES SERVICES DE MAINTENANCE, EN CE COMPRIS LA DELIVRANCE DE CORRECTIONS, L'EXPOSE A DES PROBLEMES DE SECURITE. MEGA NE SAURAIT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DE TOUTE CONSEQUENCE QUI AURAIT PU ETRE EVITEE SI LE CLIENT AVAIT MIGRE VERS UNE VERSION SOUTTEE OU AVAIT ACCEPTE L'INSTALLATION D'UN SERVICE PACK OU HOTFIX DONT L'IMPLEMENTATION EST RECOMMANDEE PAR MEGA.

1. DEFINITIONS

TERME	DEFINITION
Développement Spécifique / Paramétrages	Désigne tout développement spécifique ou paramétrage du progiciel HOPEX qui modifie les fonctionnalités selon les exigences fonctionnelles spécifiques du client. Les modifications peuvent concerner la structure des données, les écrans, les workflows, les règles d'accès aux données, les interfaces nécessitant un développement, les exports spécifiques telles qu'un site web intranet ou des rapports complexes nécessitant un développement. La gestion des utilisateurs et les configurations effectuées par les utilisateurs finaux (telles que la personnalisation des d'affichage, les requêtes, les fonctions des rapports standard) ne sont pas considérées comme des personnalisations, mais seulement comme une configuration de base du produit standard.
Erreur	Désigne un fonctionnement non-conforme du Service par rapport à la Documentation du Service. Toute erreur doit être reproductible, présenter des symptômes clairement identifiables et entraîner des conséquences fonctionnelles sur le Service standard.
Solution de Contournement	Désigne un mode de fonctionnement alternatif permettant de résoudre une Erreur.
Incident	Désigne un comportement ne faisant pas partie du fonctionnement normal du Service, qui cause ou peut causer une interruption de la production chez le Client ou une baisse de la qualité du Service.
Case	Désigne une instance utilisée par le Support technique de MEGA pour suivre un Incident signalé par le Client.
Période d'indisponibilité du Service ou Interruption	Désigne un intervalle de temps au sein de la période de disponibilité stipulé dans les niveaux de Service durant lequel le Service est indisponible pour les utilisateurs.
Release ou Nouvelle Version	Désigne une nouvelle version du Progiciel, incluant notamment de nouvelles fonctionnalités.
Service Pack ou SP	Désigne des mises à jour pour rendre le progiciel HOPEX plus fiable. Un SP est formé d'un ensemble cohérent de corrections, ainsi que des améliorations relatives à la sécurité et aux performances applicables à une release.
Hotfix	Désigne une Correction créée et fournie par MEGA en dehors du contexte d'une Release ou d'un Corrective Patch. Les Hotfixes répondent généralement à des Erreurs critiques et ne peuvent être installés que sur le dernier CP d'une Release.
Cumulative Update	Désigne un ensemble de correctifs fournis par MEGA en dehors du contexte d'une Release ou d'un Service Pack. Les Cumulative Updates répondent généralement à des incidents critiques et ne peuvent être installés que sur le dernier Service Pack d'une Release.

2. SEVERITE DES INCIDENTS ET TEMPS DE REPONSE

SEVERITE	SITUATION	TEMPS DE REPONSE & ATTENTES
No Access	Problème de sécurité / Plateforme non accessible pour les Utilisateurs	1 heure ouvrée
Critique	Dégradation significative d'une ou plusieurs fonctionnalités Impact business critique	Client contacté dans un délai de 4 heures ouvrées. Effort continu quotidien pendant les heures ouvrées. Escalade rapide au sein du service du Support Technique et aux Product Managers. Affectation rapide des ressources appropriées. Elaboration d'un plan d'action. Selon la complexité de l'Erreur, une première solution ou une solution de contournement pourra être fournie afin de diminuer au maximum les perturbations opérationnelles.
Modéré	Dégradation d'une fonctionnalité. Le travail peut se poursuivre de manière satisfaisante, mais altérée. Impact business modéré	Client contacté dans un délai de 1 jour ouvré. Affectation des ressources afin de maintenir un effort constant pendant les heures ouvrées. Un plan d'action peut être fourni.
Mineur	Dégradation mineure d'une ou plusieurs fonctionnalités. Aucun impact sur le business.	Client contacté dans un délai de 2 jours ouvrés. Meilleurs efforts fournis pendant les heures ouvrées.

Le temps de réponse est calculé à partir du lendemain ou de l'heure suivant du moment où le Client informe MEGA de la survenance de l'Erreur via le Support Center accessible depuis notre Communauté en ligne (<https://community.mega.com>).

3. ETENDUE DES SERVICES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE

3.1. Services de support.

Les services de support comprennent le traitement de toute erreur/incident signalé par le Client à MEGA.

Les services de support sont fournis par MEGA au Client via le Web.

Pour chaque erreur/incident, le Client doit fournir une description des symptômes et toutes les données utiles qui permettront à MEGA de procéder aux investigations nécessaires. Afin d'optimiser l'efficacité du diagnostic, MEGA peut demander un accès à distance aux systèmes d'information du Client.

Les Services de Support standard ne comprennent pas l'assistance sur site. Dans des cas spécifiques, et après approbation par le Client des conditions techniques et financières de l'intervention de MEGA, MEGA pourra intervenir sur le site du Client à sa discrétion. Le Client devra permettre à MEGA d'accéder sans frais aux ressources informatiques du Client et mettra à la disposition de MEGA du personnel suffisamment qualifié pour lui communiquer toutes les informations dont elle aurait besoin. Le Client mettra à la disposition de MEGA les Données nécessaires au support et s'assurera de disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les éléments tiers mis à la disposition de MEGA.

3.2. Services de Maintenance.

Le Client recevra les Releases, Hotfix, CP et Corrections, ainsi que la documentation correspondante, dans les conditions stipulées au présent contrat, en particulier en adéquation avec la politique de cycle de vie des produits telle que décrite au présent contrat. L'installation des éléments fournis au titre de la maintenance reste de la responsabilité du Client. L'assistance de MEGA pour l'installation et la migration est soumise à un contrat de services distinct

La formation, la maintenance des configurations du Client, les développements spécifiques ou les personnalisations ne sont pas inclus dans les Services de Maintenance et de Support.

4. OBLIGATION DES PARTIES

MEGA s'engage à :

- S'assurer de la disponibilité d'une équipe compétente et formée.
- Fournir un service 24/7 sur son Online Support System pour les tickets soumis, à l'exception des périodes de maintenance du système de MEGA.
- Garantir l'accessibilité à une hot line pendant les heures ouvrées,
- Délivrer les Services de Maintenance et de Support, conformément aux conditions du Contrat.

Le Client s'engage à :

- Nommer au maximum trois (3) experts formés à l'utilisation du Progiciel. Ces contacts seront les seuls autorisés à contacter MEGA au titre des Services de Support et de Maintenance. Les membres du personnel du Client qu'il aura désignés devront être en mesure de réaliser au moins les fonctions suivantes :
 - Lancement et arrêt du Progiciel.
 - Supervision du fonctionnement du Progiciel.
 - Mise en œuvre de procédures de sauvegarde et de restauration de données du Progiciel.
 - Planification de procédures permettant de copier des données du Progiciel.
 - Planification de procédures de remplacement en cas d'Incident.
 - Exécution de procédures de vérification et de récupération de données.
 - Gérer les utilisateurs et leurs assignations aux différents profils des solution(s) MEGA constituant le Progiciel ;
 - En cas d'Incident :
 - Déclarer un « Case » sur le portail MEGA en fournissant toutes les informations concernant les conditions dans lesquelles l'Incident s'est produit.
 - Si un problème de sécurité apparaît, contacter immédiatement MEGA par le moyen le plus approprié qu'il soit.
- Pour une plus grande efficacité opérationnelle, participer aux réunions de direction et d'arbitrage organisés par MEGA.
- S'assurer que le Progiciel n'est utilisé que par le personnel du Client formé à son utilisation, sa configuration et son fonctionnement.
- Mettre à la disposition de MEGA les informations nécessaires à la fourniture des Services de Maintenance et de Support.
- Fournir, le cas échéant, l'intégralité des informations à jour de l'environnement du Progiciel, ainsi que du hardware et des systèmes d'exploitation.
- Installer les éléments fournis au titre de la maintenance conformément aux procédures établies par MEGA.
- Mettre à jour tout logiciel tiers et système d'exploitation si nécessaire, afin de pouvoir installer les Releases, Hotfix, CP et Corrections.
- Fournir, le cas échéant, les ressources nécessaires permettant à MEGA d'intervenir à distance, à ses propres frais.
- Dans tous les cas, le Client fournira à MEGA par écrit de toutes les informations relatives aux conditions dans lesquelles le dysfonctionnement est apparu, ainsi que le détail des dernières actions menées et lui reportera tout comportement inhabituel du Progiciel avant la survenance du dysfonctionnement.

5. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

La responsabilité de MEGA est limitée ou exclue dans les cas suivants :

- Non-respect par le client des instructions d'utilisation du produit contenues dans la documentation et le manuel d'utilisation ;
- Dégradation des performances due à la configuration du réseau du client et aux dispositifs de sécurité ;
- L'indisponibilité du contact client pendant une situation de panne ;
- Le refus du client de fournir rapidement les informations (ou l'autorisation d'y accéder) qui pourraient permettre la résolution d'un incident par le support technique de MEGA ;
- Le client refuse de mettre en œuvre un paquet de correctifs ou un hotfix fourni par MEGA, notamment à des fins de sécurité ;
- Le Client refuse de migrer vers une version du Produit supportée par la politique de cycle de vie de MEGA.

6. CYCLE DE VIE DU PRODUIT

DEFINITION	DESCRIPTION
Release	Les Releases bénéficient d'un Full Support pendant 27 mois à compter de leur mise à disposition du public, puis d'un Limited Support pendant 9 mois. Les Releases sont régulièrement améliorées par des Service Packs. Les durées spécifiques à chaque version sont détaillées dans la politique de support de la communauté MEGA.
Full Support	Désigne la période au cours de laquelle le Client bénéficie des Services de Maintenance et de Support incluant l'amélioration des fonctionnalités existantes, l'ajout de nouvelles fonctionnalités et produits, et la fourniture de Corrections.
Limited Support	Désigne la période suivant celle du Full Support, au cours de laquelle le Client bénéficie uniquement des Corrections des Incidents Critiques, sous forme de Hotfix uniquement.

7. OPTIONS

7.1. Premium Maintenance

Objet	Description
Premium Support	
Suivi mensuel	Suivi mensuel des Cases et de leur avancement avec un point de contact unique.
Suivi des indicateurs de performance	Suivi mensuel des indicateurs de performance, notamment le nombre de Cases traités et encore ouverts et les niveaux de service.
Maintenance des spécifiques	
Correction des configurations et customisations, incluant la mise à jour de la documentation	Maintien en conditions opérationnelles des personnalisations faites par MEGA. Cela comprend également les modifications nécessaires aux mises à jour des Services.
Gestion des mises à jour	
Validation des mises à jour fonctionnelles	Validation fonctionnelle de la configuration après la migration vers la dernière version de HOPEX.
Gestion de l'impact des versions mineures sur les utilisateurs	Evaluation de l'impact du changement sur les utilisateurs. Cela comprend par exemple la communication vers les utilisateurs et l'identification de leurs besoins de formation complémentaire.

7.2. Adoption Package

Objet	Description
Évaluation et suivi de la maturité	
Ateliers d'évaluation de la maturité	Ateliers fonctionnels annuels ayant pour objet d'améliorer l'adoption, l'utilisation et la démonstration de la valeur d'HOPEX, sur la base de la méthodologie d'évaluation de la maturité MEGA, incluant l'intervention de consultants avant-vente, d'experts métiers ou techniques et d'un Customer Success Manager.
Suivi des recommandations	Suivi de l'adoption d'HOPEX au moyen d'indicateurs clés et mise en œuvre des recommandations des experts.
e-Learning	
Sessions d'e-learning	Sessions d'e-Learning afin de faciliter et d'augmenter l'adoption d'HOPEX au sein de l'équipe

7.3. Hopex Administration

Objet	Description
Gestion des accès	
Gestion du mode d'authentification HOPEX	Gestion du mode d'authentification des utilisateurs d'HOPEX.
Gestion des rôles métier	Attribution des rôles métier. Un rôle métier définit la fonction d'une personne ou d'un groupe de personnes dans l'entreprise. Un rôle métier est défini au niveau d'un référentiel.
Gestion des groupes de personnes	Création, suppression et configuration des groupes de personnes ayant des caractéristiques de connexion communes.
Gestion des accès/groupe d'utilisateurs	Création, suppression, configuration des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs, des profils d'utilisateurs, des niveaux d'accès et d'autorisation.
Définition des règles d'accès aux données	Création, suppression et configuration des structures d'autorisation des utilisateurs
Réinitialisation d'un mot de passe utilisateur	Initialisation/réinitialisation d'un mot de passe utilisateur uniquement pour la réinitialisation dans des mots de passe des utilisateurs MEGA.

Gestion du contenu - Travail des Utilisateurs	
Gestion des doublons	Identification des doublons (en collaboration avec les propriétaires de la donnée), fusion ou suppression.
Gestion des objets isolés	Identification des objets isolés pour permettre l'attribution de leur propriété, l'identification pour la suppression, établir la liste des objets ne figurant pas dans les diagrammes (lorsqu'ils sont censés être décrits par des diagrammes), établir la liste des objets non-inclus dans les associations.
Gestion des suppressions des objets	Suppression des objets lorsque le modélisateur n'a aucun privilège afin de supprimer des objets créés en dehors de sa transaction courante. Les objets peuvent également être marqués pour être supprimés par les utilisateurs.
Gestion de la fusion d'objets	Fusion des doublons dans un référentiel.
Gestion de l'accès aux données	Configuration et gestion des niveaux d'autorisation des objets qui permettent/empêchent leur modification par un utilisateur/profil spécifique.
Gestion de la protection des objets	Activation et désactivation de la protection d'objets spécifiques dans un référentiel.
Gestion de contenu – Administration	
Comparaison et alignement de référentiels/ sous-ensembles de référentiels	Comparaison et promotion d'objets ou de groupes d'objets provenant de référentiels distincts. Le référentiel cible doit être aligné sur le référentiel source.
Sauvegarde logique d'un ensemble d'objets	Création d'une base de référence pour un ensemble d'objets (périmètre : bibliothèque, projet, etc.), permettant sa répllication dans un autre référentiel.
Gestion des bibliothèques	Création et maintenance des bibliothèques et garantie d'avoir une structuration des données claire au sein du référentiel. Les bibliothèques peuvent être utilisées pour la séparation logique du contenu du référentiel.
Création de requêtes et de rapports	Rédaction de requête enregistrées et réutilisables par l'ensemble des utilisateurs de l'environnement. Configuration de rapport en s'appuyant sur les capacités de Report Studio.
Gestion des workflows	Gestion de la transition des workflows, prise en charge, approbation, autorisation et avancement des transitions. Contrôle des actions et réaffectations des workflows.
Import de données	Gestion de l'import régulier de données en utilisant les modèles existants.
Gestion des incidents	
Gestion du support interne	Gestion du premier niveau de support sur les Cas relatifs à l'utilisation fonctionnelle du client, dans un contexte de plateforme personnalisée.
Gestion du suivi des Cas	Création, priorisation et suivi des Cas avec le support technique de MEGA. Fourniture des éléments nécessaires pour diagnostiquer le problème reporté.
Coaching et support	
Bonnes pratiques	Fourniture des meilleures pratiques et des conseils standards sur l'utilisation de HOPEX
Reprise de modélisation existante	Gestion de la transcription manuelle de modèles existants (MS Word, PPT, Visio, ...) ou de données structurées (format XLS) vers HOPEX. Non applicable pour le chargement en masse.
Gestion de la maintenance des diagrammes	Mise à jour des diagrammes existants. Une telle mise à jour ne peut avoir lieu que sur la base d'une demande de changement formalisée. Gestion de l'impact sur les diagrammes des modifications apportées aux données du référentiel.
Intégration et formation des utilisateurs	Intégration et formation des nouveaux utilisateurs sur la base de la documentation et des supports de formation existants.
Evolution	
Configuration	Evolution des configurations en cours

8. COMPUTATION DES DELAIS

Lorsqu'un délai est exprimé en heures, il se calcule, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Lorsqu'un délai est exprimé en heures ouvrées, il se calcule pour chaque jour ouvré, de 9 heures à 18 heures, heures marocaines. L'heure de l'acte, de l'événement, ou de la notification qui fait courir le délai ne compte pas.

Lorsqu'un délai est exprimé en jours ouvrés, il se calcule en prenant compte uniquement les jours de la semaine, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés ou chômés au Maroc.

Le jour de l'acte, de l'événement, ou de la notification qui le fait courir ne compte pas.

Lorsqu'un délai est exprimé en mois, il se calcule de quantième à quantième.

Le jour de l'acte, de l'événement ou de la notification qui fait courir le délai ne compte pas.

A défaut d'un quantième identique, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit, à minuit.

Lorsqu'un délai est exprimé en heures, il expire à la fin de l'heure considérée.

Lorsqu'un délai est exprimé en jours ou en mois, il expire le dernier jour à vingt-quatre heures.

Le délai exprimé en jours qui expirerait normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvré qui suit, à minuit.

Pour toute notification faite par lettre recommandée avec accusé de réception, il est tenu compte de la date de première présentation de ladite lettre recommandée avec accusé de réception, cachet de la poste faisant foi.