

Addendum à l'ancien accord de support commercial des produits Rocket Software

Extension de support

Cet addendum fournit une description et des conditions générales supplémentaires dans lesquelles Rocket Software, Inc. ou sa société affiliée désignée dans le tableau des entités situé à l'adresse <https://www.rocketsoftware.com/company/legal/AMC-assigned-entity> en fonction de l'endroit où vous trouvez fournira une assistance étendue à l'entité acheteuse (« vous » ou « Client ») de Rocket Software ou d'un revendeur agréé. Cet addendum modifie et fait partie du contrat de support commercial de Rocket Software. Dans la mesure où il existe un conflit entre les dispositions du présent Addendum et les dispositions de l'Accord de Soutien aux Entreprises, les dispositions du présent Addenda prévaudront. « Rocket Software » ou « notre » désigne l'entité juridique de Rocket Software autorisée à concéder sous licence le logiciel pour lequel le support étendu est acheté dans le pays dans lequel ces services sont fournis.

Une fois la période de maintenance actuelle terminée, la version du produit entre en maintenance continue. Si un client du support a besoin de pouvoir créer des incidents et bénéficier d'un support technique ou d'un support concernant les défauts critiques pour les versions de produits en maintenance durable, il doit acheter un plan de support étendu. Les frais du plan de support étendu s'ajoutent au contrat de support métier et aux frais de support existants.

Ce programme de support étendu de Rocket Software permet aux clients de bénéficier d'un support technique et de correctifs pour les incidents critiques, tels que définis par Rocket Software, jusqu'à deux ans à compter de la date à laquelle le produit a atteint la fin de la période de maintenance ordinaire et est disponible en maintenance durable

Les fonctions du support étendu incluent :

- la possibilité de créer des incidents pour les versions de produits en maintenance durable ;
- la possibilité de demander un correctif pour les incidents classés comme critiques par Rocket Software (comme décrit dans le contrat de support métier de Rocket Software), y compris les problèmes de sécurité.

Services inclus	Maintenance ordinaire	Maintenance durable	Extension de support	Support étendu limité***
Prise en charge de la R&D, y compris les innovations, la compatibilité des plates-formes et la conformité réglementaire, la confidentialité des données et les mises à jour de sécurité	Oui			
Support technique	Oui		Oui	Oui
Nouveaux correctifs	Oui		**Pour les problèmes critiques uniquement	
Accès au portail de support client	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès aux versions existantes et nouvelles*	Oui	Oui	Oui	Oui

Les heures d'ouverture sont déterminées par le programme de support du client.

* Reportez-vous à la feuille de route du produit pour connaître la disponibilité.

** Problèmes critiques tels que définis dans le contrat de support métier Rocket Software. Consultez l'intégralité des termes contractuels ici :

<https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>.

*** Le support étendu limité est disponible à la fin de la période de support étendu.

Conditions générales

1. Le client doit disposer d'un contrat de support actif pendant toute la durée du programme de support étendu.
2. La durée minimale du support étendu est de 12 mois. Les frais ne sont pas remboursables.
3. Le support étendu est disponible pour la plupart

- des solutions qui ont atteint la fin de leur période de maintenance ordinaire et sont disponibles en maintenance durable.
4. Le support étendu est disponible jusqu'à deux ans à compter de la date à laquelle la version du produit quitte la maintenance ordinaire et entre en maintenance durable.
 5. Le support étendu est disponible pour les versions de produits admissibles uniquement pour résoudre les nouveaux problèmes de production non dupliqués signalés comme défauts par le client et confirmés par le support client de Rocket Software à compter de la date à laquelle la version du produit entre en maintenance durable.
 6. La résolution peut être fournie par un correctif ou une solution de contournement. Rocket Software peut ne pas être en mesure de résoudre toutes les erreurs signalées, mais mettra en oeuvre des efforts commercialement raisonnables pour ramener la gravité du problème au niveau 2 ou 3 (tel que décrit dans le contrat de support métier de Rocket Software).
 7. Tout correctif requis sera disponible uniquement dans le dernier correctif de la version du produit qui est entré en maintenance durable. Si un client utilise un ancien correctif, il devra d'abord appliquer le correctif le plus récent.
 8. Le support étendu sera disponible uniquement pour résoudre les problèmes, y compris les problèmes de sécurité, que le support client de Rocket Software reconnaît comme un défaut de produit, et non pour introduire de nouvelles fonctionnalités, des fonctionnalités rétroadaptées ou des correctifs disponibles dans les versions ultérieures du logiciel.
 9. Le support étendu est disponible uniquement pour les combinaisons de modules, de plates-formes et de clients officiellement prises en charge. Le statut « officiellement pris en charge » est déterminé au cas par cas, à la seule discrétion de Rocket Software, lors du processus d'examen initial de l'incident, à l'aide de la documentation du ou des modules en question.
 10. Le matériel est exclu du support étendu, y compris les appliances matérielles, ainsi que la certification et le test des logiciels compatibles avec les environnements matériels.
 11. Le service de gestion de produits Rocket Software examine tout problème critique (ou problème de sécurité) identifié par Rocket Software ou signalé par le client et, en se basant sur des efforts commercialement raisonnables, planifie un correctif qui peut se trouver dans une version du support étendu, dans la maintenance ordinaire ou dans une version ultérieure.
 12. La période de support étendu est spécifiée sur le formulaire de renouvellement ou de commande.
 13. Les correctifs des personnalisations et des produits hors Rocket Software ne sont pas inclus.
 14. Rocket Software n'est pas responsable de la fourniture d'un support étendu dans la mesure où la résolution des problèmes d'arrêt de production dépend de problèmes non résolus avec des produits tiers, y compris, mais sans s'y limiter, l'indisponibilité du support tiers.
 15. Le support étendu n'est pas disponible pour les produits tiers. Le cycle de vie des logiciels des produits tiers revendus par Rocket Software est établi uniquement par des fournisseurs tiers.

Exclusion de garantie relative au support étendu limité

16. Une fois la période de support étendu terminée, Rocket Software ne fournira qu'un support de dépannage commercialement raisonnable (support étendu limité). Pour certaines solutions, y compris en raison de dépendances vis-à-vis de versions tierces, le produit peut être admissible au support étendu limité uniquement.
17. Tous les incidents sont examinés et évalués par le support client de Rocket Software, qui fournit une réponse et une résolution.
18. Si un problème est détecté et identifié comme étant un défaut de produit dans la version du produit en maintenance durable, le support client de Rocket Software tente de reproduire le problème avec une version en maintenance ordinaire. S'il est reproductible, il demande un correctif, qui peut être apporté dans une version en maintenance ordinaire ou dans une version ultérieure uniquement.

Pour comprendre comment le support étendu s'intègre dans le cycle de vie global du support produit, consultez la politique.

Pour connaître les versions de produit admissibles au support étendu, consultez les dates de cycle de vie de votre version de produit.

Consultez le contrat de support métier qui régit votre plan de support.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur RocketSoftware.com