

DOCUMENT CONTRACTUEL PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT	Ref :	Lifecyclesupportlevels1	
	Date :	17/01/2025	
	Vers :	001	Page : 1

PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT



Document contractuel PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT	Réf :	Lifecyclesupportlevels1	
	Date :	17/01/2025	
	Vers :	001	Page : 2

TABLE DES MATIERES

I.	Modalités et conditions	3
II.	CHAMP D'APPLICATION	3
III.	Les définitions	3
IV.	Niveaux de soutien	3



Document contractuel PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT	Réf :	Lifecyclesupportlevels1	
	Date :	17/01/2025	
	Vers :	001	Page : 3

I. CONDITIONS D'UTILISATION

Tous les termes et définitions sont précisés ci-après.

Les termes et conditions sont définis dans les Conditions Générales, le contrat de services SLA et la documentation du Logiciel. Ces documents sont disponibles sur *visiativ.com*, ou sur le *Visiativ Hub* accessible à tout Client ou Utilisateur disposant d'un code d'accès à l'abonnement.

Le support des développements spécifiques et paramétrages, les services de mise en œuvre sur site, les nouvelles applications, le support des logiciels de tiers (paramétrages, API, etc.) et/ou le développement de logiciels peuvent faire l'objet d'un accord distinct.

Les niveaux de support sont décrits dans le contrat client qui prévaut sur le présent document.

II. CHAMP D'APPLICATION

Le présent document (Produits Visiativ Software on premise - cycle de vie et niveaux de support) ne s'applique qu'aux logiciels On Premise listés sur le site de support en ligne.

Le cycle de vie et les niveaux de support des logiciels tiers sont décrits dans la documentation desdits éditeurs du logiciel et sont exclus du champ d'application du présent document.

Les logiciels tiers, les API (à l'exception des API fournies dans le logiciel standard), les développements spécifiques et le paramétrage, l'environnement du client ne sont pas inclus au présent document. Le logiciel standard est défini par la documentation applicable au produit. Par conséquent, tout ce qui n'est pas prévu dans la documentation applicable au produit n'est pas considéré comme faisant partie du logiciel standard et est considéré comme du développement spécifique.

Les logiciels SaaS ne sont pas concernés.

III. DEFINITIONS

Vulnérabilité critique : une vulnérabilité est critique si elle peut être exploitée dans le contexte du logiciel ou du composant matériel et si le score CVSS V3 est supérieur ou égal à 9 selon CVSS (Common Vulnerability Scoring System - <https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss#>).

Défaut ou non-conformité : désigne toute non-conformité reproductible du produit logiciel qui l'empêche d'être utilisé conformément à la documentation du produit.

Fin du logiciel : désigne la fin du dernier niveau de support par Visiativ pour chaque version des logiciels On Premise Visiativ, tel que défini sur le site de support en ligne. Après la fin dudit dernier niveau de support, les versions concernées ne seront plus supportées ni maintenues par Visiativ.

On Premise : logiciel installé dans l'environnement informatique du client.

Mise à jour/Update : désigne une évolution des produits logiciels qui inclut d'éventuelles corrections de défauts ou de non-conformités et/ou apporte des améliorations.

Montée de version/Upgrade : toute nouvelle version du logiciel avec un changement de numérotation (par exemple, 1.0 à 2.0 ou date de l'année).

Vulnérabilité : une vulnérabilité est une faiblesse dans la logique de calcul (par exemple, le code, la conception ou la mise en œuvre) trouvée dans les composants logiciels qui, lorsqu'elle est exploitée, a un impact négatif sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité, selon la NVD (National Vulnerability Database).

IV. NIVEAUX DE SUPPORT

Les offres de support suivantes sont disponibles pour les logiciels standards de Visiativ (à l'exclusion de tout développement spécifique, API spécifique ou code logiciel spécifique) sous réserve que :

1. Le client a souscrit et s'est conformé au contrat d'assistance applicable et au paiement des frais y afférents.



Document contractuel PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT	Réf :	Lifecyclesupportlevels1
	Date :	17/01/2025
	Vers :	001 Page : 4

2. Et le client a payé les frais supplémentaires correspondants, le cas échéant.

Il appartient à Visiativ de décider, à sa seule discrétion, de la fourniture de services de support pour chacune des versions de ses produits logiciels. La dernière version de "Visiativ Software products -Life Cycle & Support Levels" est la seule applicable.

Veuillez-vous référer à la section "Dates de support des logiciels Visiativ" pour obtenir des informations détaillées concernant la couverture des phases de support et les dates des versions des produits Visiativ Software. Pour rappel, la durée de la phase de support standard est de 12 mois après la publication de la version n+1 du logiciel.

Standard Support – Phase Standard Support	
L'offre Standard support est composée de deux phases : le Standard Support et l'Assistance Support.	
Également connu sous le nom de "Mainstream" ou "Standard Support", le Standard Support est la première phase de l'offre Standard Support et constitue la phase initiale du cycle de vie d'un produit logiciel mis en production.	
Au cours de cette période spécifiquement définie pour chaque version, le support standard permet de couvrir les demandes de service de support général et les demandes concernant des défauts critiques ayant un impact sur la production ou des vulnérabilités critiques en matière de sécurité. Elle comprend :	
Mises à jour du logiciel / Software updates	des mises à jour pour corriger les Défauts (non-conformité avec la documentation du produit logiciel) et améliorer les performances. Les services de mise en œuvre des mises à jour dans les environnements des clients nécessitent des frais supplémentaires et une assistance optionnelle.
Mises à jour de la sécurité / Security updates	des mises à jour pour se protéger contre les vulnérabilités majeures et critiques. Les services de mise en œuvre des mises à jour dans les environnements des clients nécessitent des frais supplémentaires et une assistance optionnelle.
Assistance technique à distance	Accès à des experts techniques pour le dépannage, l'assistance et les solutions de contournement (support de 1er niveau) tel que défini dans le contrat de services Visiativ SLA.
Support en ligne	Accès aux ressources en ligne, y compris les bases de connaissances, les forums, les informations techniques et la documentation.
Tout ce qui n'est pas inclus dans cette offre est exclu, en particulier :	
Pas de montée de version	Pas de nouvelle version du logiciel. L'accès à la nouvelle version est soumis à des conditions préalables et spécifiques et nécessite des services de mise en œuvre et des connexes.



Document contractuel PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT	Réf :	Lifecyclesupportlevels1
	Date :	17/01/2025
	Vers :	001 Page : 5

Pas de support sur les logiciels tiers :	Les services d'implémentation de mises à jour spécifiques dans les environnements des clients nécessitent des frais supplémentaires et une assistance optionnelle. Les logiciels tiers et le support API ne sont pas inclus.
--	---

Standard Support – Phase Assistance Support	
L'offre Standard support est composée de deux phases : le Standard Support et l'Assistance Support. L'Assistance Support est la deuxième phase de l'offre Standard Support. Cette phase est disponible et commence après la première phase de Standard Support jusqu'à la Fin du logiciel et fournit une assistance technique. Elle comprend:	
Assistance technique à distance :	Accès à des experts techniques pour le dépannage et l'assistance, solutions de contournement (limité à l'accès à distance au service ticketing du support) - dans les conditions définies dans le contrat de services SLA de Visiativ et selon les conditions des logiciels tiers. L'assistance technique à distance ne comprend pas la correction ou la modification du code du logiciel.
Services de consulting	Accès à des services d'assistance pour la planification et l'implémentation de mises à jour technologiques, pour la migration vers des systèmes plus récents, moyennant des frais supplémentaires.
Tout ce qui n'est pas inclus dans cette offre est exclu, en particulier :	
Pas de montée de version/Upgrade	Pas de nouvelle version du logiciel. L'accès à la nouvelle version nécessite des frais de mise en œuvre, des prérequis et des conditions spécifiques.
Pas de mise à jour/Update	Pas de mise à jour du logiciel (en particulier, aucune nouvelle fonctionnalité ou amélioration n'est ajoutée pendant cette phase) ni de mise à jour de sécurité.
Pas de correctifs/patches	Pas de correctifs (techniques ou de sécurité)
Pas de support sur les logiciels tiers :	Les services d'implémentation de mises à jour spécifiques dans les environnements des clients nécessitent des frais supplémentaires et une assistance optionnelle. Les logiciels tiers et le support API ne sont pas inclus.

Extended Support



Document contractuel PRODUITS LOGICIELS VISIATIV (ON PREMISE) - CYCLE DE VIE ET NIVEAUX DE SUPPORT	Réf :	Lifecyclesupportlevels1	
	Date :	17/01/2025	
	Vers :	001	Page : 6

Cette offre est disponible et démarre après la phase de Standard Support et couvre les failles de sécurité critiques. Cette offre est soumise à la souscription par le client de la phase Assistance Support et frais associés.

L'Extended Support est une nouvelle option d'assistance disponible pour certaines solutions logicielles éligibles à partir de la version "2025", et fait l'objet d'un abonnement supplémentaire spécifique, en sus de l'abonnement à la phase Assistance Support. Elle comprend :

Mises à jour de sécurité critiques pour les logiciels/ Critical Security Software updates:	Mises à jour limitées aux correctifs de sécurité critiques pour protéger les systèmes contre les incidents de sécurité et les Vulnérabilités critiques.
Assistance technique à distance pour les mises à jour de sécurité critiques:	Accès aux services d'assistance spécifiquement et uniquement pour les mises à jour de sécurité critiques des logiciels.
Tout ce qui n'est pas inclus dans cette offre est exclu, en particulier :	
Pas de montée de version/Upgrade	Pas de nouvelle version du logiciel. L'accès à la nouvelle version nécessite des frais de mise en œuvre, des conditions préalables et des conditions spécifiques.
Pas de mise à jour/Update	Pas de mise à jour des logiciels (en particulier, aucune nouvelle fonctionnalité ou amélioration n'est ajoutée au cours de cette phase) ni de mise à jour de la sécurité, à l'exception des correctifs de sécurité critiques spécifiés ci-dessus.
Pas de correctifs/patches	Pas de correctifs (techniques ou de sécurité), à l'exception des correctifs de sécurité critiques spécifiés ci-dessus.
Pas de support sur les logiciels tiers :	Les services de mise en œuvre de mises à jour spécifiques dans les environnements des clients nécessitent des frais supplémentaires et une assistance optionnelle. Les logiciels tiers et la prise en charge des API ne sont pas inclus.