

# opentext™

The Information Company

# OpenText Cloud

Manuel du programme de Support pour les services multi-tenant

## Introduction

Bienvenue dans le programme de Support Cloud pour les services multi-tenant d'Open Text Corporation (OT). Le présent Manuel du programme de Support Cloud pour les services multi-tenant (« Manuel ») vous fournira des informations sur les politiques et processus élaborés pour répondre à vos besoins en matière d'assistance. Il décrit les services du Programme de Support Cloud OT. (« **Services de support** ») assurés par OT dans le cadre des Services Cloud multi-tenant d'OT (« **Services Cloud** ») dont vous avez fait l'acquisition en vertu de votre document de commande. Vous pourrez utiliser ce guide afin de tirer le meilleur parti de votre investissement dans les solutions OT.

Ce manuel peut être ponctuellement mis à jour. Vous serez prévenu en cas de modification (si ces modifications résultent en une réduction matérielle du service) en temps opportun par message électronique, notification écrite ou message sur le Portail du service clients situé à l'adresse <https://support.opentext.com>.

Vous pouvez également consulter <http://www.opentext.com/support> pour en apprendre plus, ou contacter votre centre de support local. Sauf mention contraire expresse dans le présent Manuel, les conditions générales de services pour les Services Cloud s'appliquent aux services d'assistance Cloud OT.

Ce Manuel ne vise en rien à exclure, restreindre ou modifier toute condition ou garantie implicite de la loi applicable (« **Conditions implicites** ») si cela devait avoir pour effet l'annulation ou l'inapplicabilité de toutes les parties ou d'une partie de ce Manuel. Dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, la responsabilité d'OT pour la violation de toute Condition implicite se limite à fournir de nouveau les services de support Cloud OT.

Dans le cadre de ce manuel, « **vous** », « **votre** » ou le « **client** » font référence à l'entité ayant commandé les Services Cloud OT et le Support Cloud pour les services multi-tenant d'OT. « **OT** », « **nous** » ou « **notre** » font référence à Open Text Corporation et ses filiales/entreprises affiliées offrant les services de support tels que décrits dans le présent manuel.

## 1. Services de support

### 1.1 Généralités

Les Services de Support Cloud OT inclus :

- L'accès au Portail du service clients 24h/24, 7j/7 en libre-service, qui peut comprendre des documentations, articles techniques, forums de discussion, webinaires, vidéos, événements et permet d'administrer le compte ;
- La surveillance proactive des Services Cloud ;
- L'initiation d'une Demande de support par le client s'il n'y parvient pas seul à l'aide des informations en libre-service, et la réponse d'OT à la Demande de support ;
- Un support 8 heures par jour, du lundi au vendredi\*, à l'exception des jours fériés obligatoires en fonction des régions, pour toutes les sévérités ;
- Un support 24h/24, 7/7 pour les questions critiques et sérieuses ; ET
- Une quantité illimitée de soumissions de Demandes de support, y compris la possibilité de demander des améliorations ou de nouvelles fonctionnalités et de signaler des erreurs, « **Erreur** » désignant tout défaut vérifiable et reproductible rendant les Services Cloud incapables de se conformer substantiellement à la documentation applicable.

\*Pour les clients du Moyen-Orient, les services de support sont disponibles 8 heures par jour, 5 jours par semaine, du dimanche au jeudi, à l'exception des jours fériés obligatoires en fonction des régions, pour toutes les sévérités, et 24 heures sur 24, 7 jours par semaine pour les questions critiques et sérieuses.

## 1.1.1 Renseignements sur les heures et l'emplacement des Services de Support OT

Les horaires, les lieux de support et d'autres informations de contact pour les Services de Support OT sont disponibles sur la page suivante : <https://www.opentext.com/support/contact/opentext>

## 1.1.2 Personne(s) de contact

Les Services de Support sont fournis à votre/vos Personne(s) de contact. Les personnes de contact ont la responsabilité d'enregistrer un dossier, incident ou ticket (« **Demande de support** ») auprès de l'équipe de Support Cloud. Votre personne de contact doit connaître les programmes des Services Cloud et votre environnement OT pour participer à la résolution des problèmes et assister OT dans l'analyse et la résolution des Demandes de support. Votre Personne de contact doit être disponible pour participer activement avec OT au diagnostic et à l'évaluation de la Demande de support. OT se réserve le droit de suspendre ses obligations telles que définies dans ce Manuel lorsque la Personne de contact compétente n'est pas en mesure de participer.

Vous pouvez désigner jusqu'à quatre (4) Personnes de contact, dont l'une devra être votre administrateur. Des Personnes de contact supplémentaires peuvent être achetées si nécessaire. Les Personnes de contact peuvent contacter un seul site du Support clients OT, pendant les heures d'ouverture correspondant à la région dans laquelle le client est principalement basé, même si les Personnes de contact sont situées dans de multiples régions géographiques.

Vous, et vos personnes de contact, avez également les obligations suivantes :

- Fournir au Support Cloud OT les informations dont il a raisonnablement besoin pour classer et enregistrer une Demande de support et, quand cela est possible, utiliser le numéro de Demande de support lors de toutes les communications avec le Support Cloud OT.
- Veiller à ce que toutes les applications côté client ou logiciels apparentés que le client télécharge ou auquel il accède pour l'utiliser en conjonction avec les Services Cloud soient à jour et adaptés au programme OT pris en charge et inclus dans les Services Cloud comme décrits dans la documentation du programme OT. Les clients doivent également tenir en permanence une liste des logiciels côté client ou apparentés à disposition sur le Portail du service clients. Ceci peut inclure, mais sans s'y limiter, des informations relatives aux systèmes d'exploitation, navigateurs ou intégrations côté client.

### 1.1.3 Langue

La communication se rapportant à une Demande de support sera effectuée en anglais, à moins que, à la discrétion d'OT, le centre de support responsable du traitement de la Demande de support en question ne soit en mesure de communiquer dans une autre langue par souci de commodité pour le Client. OT peut ne pas être en mesure de fournir d'informations dans une langue autre que l'anglais dans le cas où une Demande de support devrait être transférée vers un autre centre de support.

## 1.2 Initiation d'une Demande de support

Pour que les Services de support puissent traiter les problèmes communiqués via une Demande de support, votre Personne de contact doit créer une Demande de support via le Portail du service clients, à l'adresse <https://support.opentext.com>. Néanmoins, les incidents critiques doivent faire l'objet d'un appel téléphonique d'une Personne de contact au support.

Le Portail du service clients initiera automatiquement une Demande de support et vous fera parvenir un numéro de suivi correspondant à la demande. Les Demandes de support seront transmises au Support Cloud OT. La réponse aux demandes de support dépend de leur classification comme définie par OT dans la Section 1.3.

Si la source d'une Demande de support n'est pas liée aux Services Cloud OT, OT pourra, le cas échéant, tenter de fournir une solution de contournement et/ou remonter le problème au tiers ou à l'éditeur concerné. Dans la phrase précédente, « **Solution de contournement** » fait référence à une façon de régler une Erreur du logiciel en contournant le problème dans le système (contournement technique de logiciel). Une solution de contournement est habituellement un correctif temporaire, et OT peut corriger ultérieurement l'Erreur des Services Cloud via une Mise à jour (comme défini en Section 2).

## 1.3 Classification des niveaux de service, réponses et remontée d'informations

Le Support Cloud OT doit tenter de résoudre chaque Demande de support, quelle que soit sa classification, en proposant des conseils techniques, en trouvant une Solution de contournement existante ou en créant une nouvelle Solution de contournement, ou en réalisant une Mise à jour comme décrit ci-après en section 2. Une fois l'environnement de production de nouveau opérationnel, le classement de la Demande de support est réduit et l'analyse de la source du problème peut se poursuivre, à la demande.

OT répond aux Demandes de support comme décrit dans le tableau suivant.

Demande de support	Définition de la Demande de support	Temps de réponse visé*
	Toutes les Demandes de Support sont classées par OT comme indiqué ci-dessous. OT examinera, de bonne foi, votre demande de reclassement d'une Demande de support.	Les temps de réponse sont des objectifs et ne peuvent être garantis en toutes circonstances par OT.
Critique	Une Demande de support sera classée comme un incident critique si le problème de performance signalé empêche le fonctionnement des Services Cloud (l'application entière est à l'arrêt) et les empêche d'être utilisés.	1 heure ou moins, 7j/7, 24h/24  <i>Les incidents critiques doivent être indiqués directement par téléphone à OT.</i>
Sérieuse	Une Demande de support sera classée comme un incident sérieux si le problème de performance signalé détériore de manière significative les performances des Services Cloud ou restreint substantiellement votre capacité à utiliser les Services Cloud (l'application est opérationnelle, mais les performances peuvent être impactées).	2 heures, 7j/7, 24h/24
Normale	<p>Une Demande de support sera classée comme normale si le problème de performance signalé est une question sur l'utilisation finale, la configuration des Services Cloud ou un défaut mineur des Services Cloud qui ne restreint pas substantiellement votre capacité à utiliser les Services Cloud ou représente une amélioration.</p> <p>De manière générale, toute demande de support formulée par e-mail sera classée comme Normale.</p> <p>L'accès au Portail du service clients est possible 7j/7, 24h/24.</p>	8 heures ouvrées, 8 heures par jour, 5 jours par semaine

\*Le temps de réponse visé est mesuré à compter de la réception de la Demande de support par les Services de support Cloud OT.

Escalade : Vous pouvez demander une escalade à tout moment par l'intermédiaire du Portail du service clients ou par téléphone. OT n'est pas tenu de fournir ses Services de support si :

- Un Service Cloud OT est fourni au client dans le cadre d'une version gratuite, d'essai ou d'évaluation ; OU
- OT détermine que la Demande de support a été causée par vous, incluant, mais sans s'y limiter l'utilisation faite et/ou la configuration : (a) d'outils de développement ; (b) d'une ressource d'une tierce partie ou (c) de l'environnement opérationnel (y compris le matériel local), le système d'exploitation, d'autres applications ou programmes, et les réseaux de communication.

## 2. Mises à jour

« **Mise à jour** » fait référence à une version ultérieure du Service Cloud que OT met généralement à disposition des clients des Services Cloud sans frais supplémentaires et conformément au présent Manuel. Les mises à jour peuvent être des correctifs de sécurité, des patchs critiques, des fonctionnalités de maintenance générale, et sont publiées à la discrétion d'OT. Si une mise à jour d'un Service Cloud est mise à votre disposition dans le cadre de cette offre de service, elle remplacera automatiquement la version précédente du Service Cloud. Des améliorations peuvent être proposées dans le cadre du Service Cloud, mais OT n'est pas dans l'obligation de développer de telles améliorations. Les clients sont avisés des mises à jour par le biais de bulletins d'information réguliers et du Portail du service clients.