

# Avenant au contrat de support métier Micro Focus

## Premium Support

Cet avenant décrit le support et les termes contractuels supplémentaires selon lesquels Micro Focus fournit les services Premium Support à l'entité qui en fait l'acquisition (« vous » ou le « Client ») auprès de Micro Focus ou d'un partenaire agréé. Cet avenant modifie et fait partie du contrat de support métier Micro Focus. En cas de conflit entre les dispositions de cet avenant et celles du contrat de support métier, les dispositions du présent avenant prévalent. « Micro Focus » ou « Nous » désigne la personne morale nommée Micro Focus autorisée à concéder des licences pour le logiciel pour lequel Premium Support est acheté dans le pays où ces services sont fournis.

### Introduction

Premium Support propose des extensions de services optionnels en complément du support métier, telles que des ingénieurs support ou des gestionnaires de compte de support dédiés, afin de fournir une expérience de support plus efficace et personnalisée. Les offres suivantes sont disponibles avec Premium Support :

- **Ingénieur support nommé (NSE).** Un ingénieur support nommé est un ingénieur support expérimenté. C'est votre point de contact unique de support technique, pour les produits qui relèvent d'un centre de produits spécifique. Le NSE assure des services personnalisés de résolution des problèmes et s'efforce de résoudre vos incidents plus efficacement. En travaillant directement avec vous, le NSE se familiarise avec votre environnement logiciel, ce qui lui permet de vous dépanner plus rapidement. L'offre du NSE se résume comme suit :
  - Résolution de problèmes à distance (par téléphone, par message électronique ou en ligne).

- Objectif d'une (1) heure de temps de réponse pour les incidents de gravité 1 et 2.
  - Dédié à six clients. 35 incidents peuvent être attribués au NSE annuellement ; des incidents supplémentaires peuvent être ajoutés par lots de 10.
  - Disponible aux heures ouvrables : heure locale du centre de support, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Un NSE remplaçant est à disposition lorsque le NSE n'est pas disponible, comme en cas de congés ou de maladie.
  - Gestionnaire de compte de support (SAM) pour la gestion des priorités des incidents, les réunions trimestrielles de bilan d'incidents et la formation aux ressources de support. Les SAM travaillent avec environ 20 clients. Pour profiter d'une supervision plus proactive et de davantage d'indications stratégiques, passez à un gestionnaire de support d'entreprise (*voir la description ci-dessous*).
  - Option de mise à niveau via l'achat de créneaux supplémentaires avec le NSE ; ou mise à niveau vers un ingénieur support solution ou un ingénieur support dédié (*voir les descriptions ci-dessous*).
- **Responsable de compte technique (TAM).** Un responsable de compte technique est un ingénieur support expérimenté. C'est votre point de contact unique d'orientation technique proactive, pour les produits qui relèvent d'un centre de produits spécifique. Le TAM ne résout pas les incidents. En tirant parti de son expertise approfondie des produits et en se familiarisant avec votre environnement, il cherche à prévenir les problèmes et à améliorer la valeur métier liée à vos produits. L'offre du TAM se résume comme suit :
    - Déplacements sur site jusqu'à quatre jours par an.
    - Dédié à six clients.
    - Disponible aux heures ouvrables : heure locale du centre de support, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Un TAM remplaçant est à disposition lorsque le TAM n'est pas disponible, comme en cas de congés ou de maladie.
    - Découverte et compréhension de votre environnement logiciel et de vos objectifs informatiques, et recommandations visant à améliorer la stabilité et l'efficacité de votre environnement.

- Examen des projets à venir, tels que les mises à niveau et les migrations, ainsi que des prochains correctifs et futures versions des produits.
- Organisation de réunions régulières pour examiner les incidents ouverts, faciliter les progrès, faire remonter les problèmes au besoin et identifier les causes fondamentales qui doivent être abordées.
- Support métier amélioré pour tous les produits du même centre de produits (*voir la description ci-dessous*).
- Option de mise à niveau via l'achat de créneaux supplémentaires avec le TAM, ou mise à niveau vers un ingénieur support solution ou un ingénieur support dédié (*voir les descriptions ci-dessous*).
- **Ingénieur support solution (SSE).** Un ingénieur support solution combine la fonction de résolution des problèmes du NSE et l'orientation technique proactive du TAM en une seule ressource qui consacre plus de temps au support. Cet ingénieur support expérimenté est votre point de contact unique pour les produits qui relèvent d'un centre de produits spécifique. L'offre du SSE se résume comme suit :
  - Objectif de 30 minutes de temps de réponse pour les incidents de gravité 1, 1 heure pour les incidents de gravité 2.
  - Dédié à quatre clients, avec un nombre illimité d'activités de résolution des incidents et d'orientation technique représentant jusqu'à 25 % du temps du SSE, et une durée raisonnable dédiée aux tâches administratives et à la formation.
  - Disponibilité aux heures ouvrables, ainsi que gestion prioritaire des incidents de gravité 1 en dehors des heures de bureau et le week-end. Un ingénieur remplaçant est à disposition lorsque le SSE n'est pas disponible, comme en cas de congés ou de maladie.
  - Déplacements sur site jusqu'à quatre jours par an.
  - Découverte et compréhension de votre environnement logiciel et de vos objectifs informatiques, et recommandations visant à améliorer la stabilité et l'efficacité de votre environnement.
  - Examen des projets à venir, tels que les mises à niveau et les migrations, ainsi que des prochains correctifs et futures versions des produits.
  - Connaissance approfondie des produits afin d'assurer une résolution des problèmes personnalisée et adaptée à votre environnement logiciel ainsi qu'à vos pratiques informatiques.
  - Gestionnaire de compte de support (SAM) pour la gestion des priorités des incidents, les réunions trimestrielles de bilan d'incidents et la formation aux ressources de support disponibles. Les SAM travaillent avec environ 20 clients. Pour profiter d'une supervision plus proactive et de davantage d'indications stratégiques, passez à un gestionnaire de support d'entreprise (*voir la description ci-dessous*).
  - Option de mise à niveau via l'achat de « créneaux » supplémentaires avec le SSE, ou mise à niveau vers un ingénieur support dédié (*voir la description ci-dessous*).
- **Ingénieur support dédié (DSE).** Un ingénieur support dédié se consacre à plein temps à votre support et est implanté directement sur votre site. Des DSE à distance sont également disponibles. Le DSE est la meilleure offre Premium Support. Celle-ci vous permet de profiter à la fois des services de résolution des problèmes et d'une orientation technique proactive. L'offre du DSE se résume comme suit :
  - Objectif de 15 minutes de temps de réponse pour les incidents de gravité 1, 1 heure pour les incidents de gravité 2.
  - Dédié à un seul client. Nombre illimité d'activités de résolution des incidents et d'orientation technique représentant 100 % du temps du DSE, avec une durée raisonnable dédiée aux tâches administratives et à la formation.
  - Disponibilité aux heures ouvrables, ainsi que gestion prioritaire des incidents de gravité 1 en dehors des heures de bureau et le week-end.
  - Présent quatre jours par semaine sur site et un jour à distance. Un contact remplaçant à distance est à disposition lorsque le DSE n'est pas disponible, comme en cas de congés ou de maladie.
  - Double avantage : travail direct et quotidien avec votre personnel et votre environnement, et contact direct avec les organisations techniques lorsqu'il est nécessaire de faire remonter les problèmes.
  - Découverte et compréhension de votre environnement logiciel et de vos objectifs informatiques, et recommandations visant à améliorer la stabilité et l'efficacité de votre environnement.
  - Examen des projets à venir, tels que les mises à niveau et les migrations, ainsi que des prochains correctifs et futures versions des produits.
  - Résolution des problèmes personnalisée et adaptée à votre environnement logiciel ainsi qu'à vos pratiques informatiques.
  - Gestionnaire de compte de support (SAM) pour la gestion des priorités des incidents, les réunions trimestrielles de bilan d'incidents et la formation aux ressources de support disponibles. Les SAM travaillent avec environ 20 clients. Pour profiter d'une supervision plus proactive et de davantage d'indications stratégiques, passez à un gestionnaire de support d'entreprise (*voir la description ci-dessous*).
- **Gestionnaire de support d'entreprise (ESM).** Un gestionnaire de support d'entreprise est responsable du support non technique pour un groupe de produits spécifique. Il prend en compte vos objectifs métiers et coordonne le service de support afin de l'aligner avec les indicateurs de performances clés opérationnels. L'offre de l'ESM se résume comme suit :
  - Déplacements sur site jusqu'à quatre jours par an.
  - Disponible aux heures ouvrables : heure locale, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Un ESM remplaçant est à disposition lorsque l'ESM n'est pas disponible, comme en cas de congés ou de maladie.
  - Support métier amélioré pour les produits du même groupe de produits (*voir la description ci-dessous*).

## Ce document porte sur les offres de support relatives aux produits logiciels et au support fournis par Micro Focus International plc. Cet avenant modifie et fait partie du contrat de support métier Micro Focus.

Contactez-nous sur :  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

Notre communication vous a plu ?  
Partagez-la !



- Dédié à six clients.
- Appui de l'intégration et de la formation relatives à l'utilisation des ressources et outils de support.
- Réunions régulières de bilan d'incidents et surveillance proactive des incidents afin d'assurer leur évolution.
- Réunions d'affaires trimestrielles, documentation d'un plan de support client et établissement de rapports de support.
- Gestion des priorités des incidents à travers la communication avec les organisations techniques et de direction, coordination des ressources de support et rapports d'état à destination de votre équipe de gestion et de vous-même concernant les problèmes critiques.

Consultez notre page Web [Premium Support](#) pour obtenir plus d'informations sur ces offres.

Nous pouvons proposer d'autres offres de support ciblant des marchés spécifiques ou personnaliser l'une des offres ci-dessus en fonction de la situation particulière d'un client. Le présent avenant s'applique également à ces offres.

Vous pouvez acquérir un ingénieur ou gestionnaire de compte Premium Support pour autant de centres ou de portefeuilles de produits que nécessaire, pour différents pays, zones géographiques ou fuseaux horaires, ainsi que pour différentes organisations au sein de votre entreprise.

Moyennant un coût supplémentaire et sous réserve de disponibilité, vous pouvez demander un ou plusieurs des attributs suivants spécifiques à votre ingénieur ou gestionnaire de compte Premium Support :

- **Langue locale.** Vous pouvez demander un ingénieur ou gestionnaire de compte Premium Support qui parle la langue de votre choix
- **Autorisation de sécurité.** Vous pouvez demander que l'ingénieur ou gestionnaire de compte Premium Support effectue les démarches nécessaires pour obtenir le niveau de sécurité suffisant pour travailler au sein d'une agence ou entité gouvernementale.
- **Ressource basée dans le pays.** Vous pouvez demander que l'ingénieur ou gestionnaire de compte Premium Support soit basé dans le pays de votre choix.

### Support métier amélioré

Le support métier amélioré transmet votre incident à des ingénieurs support expérimentés, avec un objectif de temps de réponse d'une heure pour les incidents de gravité 1 et 2. Ce service est disponible avec les offres du TAM et de l'ESM.

### Modalités

Pour pouvoir acquérir et recevoir des services Premium Support, vous devez disposer d'une offre de support métier Micro Focus active.

Le service Premium Support expire 12 mois après l'acquisition ou, pour les contrats pluriannuels, à la fin de la période pour laquelle le paiement a été reçu. Les renouvellements qui ne sont pas payés à temps engendrent des pénalités de retard mensuelles de 1,5 % de la valeur annuelle du contrat Premium Support.

Micro Focus se réserve le droit de facturer à un taux quotidien tout travail non compris dans l'offre tarifaire et nécessitant des heures de service supplémentaires consacrées au client.

Les services Premium Support ne sont pas forcément disponibles pour tous les produits dans toutes les zones géographiques. Nous examinons chaque commande afin de déterminer si nous pouvons fournir le service en question. Dans le cas contraire, nous vous en informerons.

**Recrutement.** Vous acceptez de ne solliciter, ni proposer un emploi ou rôle de consultation à aucun employé Micro Focus impliqué, directement ou indirectement, dans l'exécution des services énumérés dans le présent avenant, pendant un (1) an à compter de la date à laquelle cette personne cesse d'effectuer des services en vertu des modalités du présent avenant. Il ne vous est pas interdit d'embaucher un tel employé répondant à un programme de recrutement général effectué dans des conditions ordinaires et non spécifiquement adressé à des employés Micro Focus.

**Modification de l'offre.** Vous pouvez demander à bénéficier de services supplémentaires ou différents, sous réserve de disponibilité et moyennant un coût supplémentaire, par le biais d'un Ordre de Services.

La dotation en personnel pour l'ensemble des ressources dépend des disponibilités. Micro Focus peut ne pas être en mesure de fournir un ingénieur support dédié sur place dans toutes les situations.