

Service d'assistance standard AVEVA Politique pour la Suite produits AVEVA



Numéro 4
Décembre 2012

AVEVA Solutions Limited
High Cross, Madingley Road, Cambridge, CB3 0HB, UK

Tel +44 (0)1223 556655 Fax +44 (0)1223 556666 www.aveva.com

SOMMAIRE

1 Introduction.....	3
1.1 Objectif.....	3
1.2 Portée.....	3
1.3 Terminologie.....	4
2 Portée des services	5
2.1 Vue d'ensemble des services.....	5
2.2 Sites responsables des services.....	5
2.3 Catégories de service	6
2.4 Définitions du statut d'assistance du produit	8
2.5 Demande d'assistance	10
2.6 Période d'assistance	10
2.7 Procédure de remontée	10
2.8 Demandes d'amélioration du logiciel	10
2.9 Services supplémentaires payants.....	11
3 Responsabilités du Client	11
3.1 Contacts.....	11
3.2 Formation et expertise.....	12
3.3 Contacts désignés	12

1 Introduction

1.1 Objectif

Le Service d'assistance standard AVEVA concerne toutes les applications de la suite de produits AVEVA et est disponible auprès des équipes AVEVA sur divers sites à travers le monde. Pour écarter toute ambiguïté, la Suite produits AVEVA est détaillée au paragraphe 2.1 Vue d'ensemble des services.

L'objectif de la présente politique est de décrire le Service d'assistance standard et les niveaux de service associés.

Le Service d'assistance standard est disponible pour tous les clients AVEVA habilités, par prise de contact avec leur Bureau d'assistance AVEVA pendant les heures normales de travail, soit pour signaler les défauts détectés, soit pour recevoir des conseils techniques sur tout produit de la suite AVEVA.

1.2 Portée

Le Service d'assistance standard AVEVA est assuré par les Bureaux d'assistance AVEVA uniquement pour les Sites clients désignés comme pris en charge (définis dans l'Accord commercial AVEVA) et pour les produits et solutions définis et documentés dans la présente politique de Service d'assistance standard.

Les bureaux d'assistance AVEVA, mettent tout en œuvre pour répondre au mieux aux demandes d'assistance de ses clients y répondre et les résoudre comme spécifié dans la présente politique, mais ne sont pas tenus responsables de ces obligations.

Il convient également de noter que dans tous les cas, les conditions générales définies dans l'Accord commercial standard AVEVA ou le EULA prévalent sur celles qui figurent dans la présente politique.

Pour écarter toute ambiguïté, tous les autres services d'assistance, tels que l'assistance en dehors des heures de travail, les visites de sites, les demandes d'amélioration, le conseil, la formation aux produits, l'assistance à distance ou par liaison téléphonique, sont expressément exclus de la présente procédure. Ces services peuvent être fournis localement par le Bureau d'assistance AVEVA approprié et dans ce cas les conditions et l'exécution des services font l'objet d'un accord séparé.

1.3 Terminologie

Ci-dessous figure une liste de définitions correspondant à la terminologie utilisée dans ce document

Version majeure	Édition complète du produit incorporant des nouvelles fonctionnalités majeures et/ou des corrections de défauts majeures. Ces versions sont disponibles dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA et sont formellement documentées.
Version Service pack	Version complète ou partielle du produit contenant des modifications fonctionnelles mineures et corrections de défauts mineures. Ces versions sont disponibles dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA et sont formellement documentées.
Version corrective	Édition partielle du produit sortie pour corriger un problème de niveau de priorité urgent/critique. Les versions correctives sont envoyées uniquement au Site pris en charge ayant signalé le problème, et sont accompagnées d'une brève documentation
Assistance produit	Service d'assistance logicielle fourni par AVEVA pour la maintenance corrective de ses produits, telle que définie dans le présent document.
Bureau d'assistance	Un bureau AVEVA où du personnel d'assistance AVEVA est disponible pour répondre aux demandes d'assistance des clients.
Site pris en charge	Site client mentionné dans l'Accord commercial AVEVA pour lequel une assistance est fournie par les Bureaux d'assistance AVEVA pour les produits énumérés dans l'Accord commercial AVEVA.
Incident de Support	Demande d'assistance, pouvant prendre la forme d'une question, d'un signalement de défaillance ou d'une demande d'amélioration du logiciel.
Accord commercial AVEVA/ EULA	Accord entre AVEVA et le client régissant l'utilisation des produits

2 Portée des services

2.1 Vue d'ensemble des services

Sauf indication contraire, la politique du Service d'assistance standard AVEVA s'applique à toutes les **versions actuellement prises en charge** des produits logiciels AVEVA.

Pour bénéficier d'une assistance telle que décrite dans la politique du Service d'assistance standard AVEVA, tous les programmes doivent avoir une licence valide.

Pour tous les détails sur les versions de la gamme de produits AVEVA actuellement prises en charge, veuillez consulter : http://support.aveva.com/support/United_Kingdom/

L'assistance technique est fournie pour les problèmes reproductibles dans la/les version(s) actuellement prise(s) en charge d'un programme AVEVA sous licence, fonctionnant sans modification, et sur un matériel, dans une base de données et dans une configuration de système d'exploitation certifiés, tel que spécifié dans votre commande ou dans la documentation du programme.

Les demandes d'assistance sont reçues durant les heures normales de travail de votre Bureau d'assistance AVEVA local. Le Service d'assistance standard AVEVA inclut les services d'assistance suivants :

- Correspondance par téléphone, fax, courriel, Web, pour la résolution des problèmes et pour les demandes de conseils techniques et spécifiques aux produits concernant l'utilisation des produits AVEVA.
- Signalement des failles ou des problèmes d'utilisation affectant les produits AVEVA.
- Demande de versions ultérieures des produits (corrections d'erreur, mises à jour et correctifs de maintenance), si disponible.

2.2 Sites responsables des services

Le Bureau d'assistance AVEVA responsable de l'assistance de chacun des Sites pris en charge est précisé dans l'Accord commercial AVEVA.

Dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA, l'assistance est disponible durant les heures de travail normales de bureau.

Pour plus d'informations concernant l'emplacement et les coordonnées des Bureaux d'assistance AVEVA, veuillez consulter : <http://support.aveva.com>

2.3 Catégories de service

AVEVA traite les demandes d'assistance en fonction de leur priorité. Le tableau ci-dessous décrit les catégories de demandes de Service d'assistance standard AVEVA et les réponses d'assistance typiques pour chaque catégorie.

Catégorie de service	Service fourni
<p>Résolution de pannes :</p> <p>Une panne est un écart par rapport à son état normal de fonctionnement qui empêche un système de fonctionner comme prévu à l'origine. La résolution désigne la restauration du système à son état normal de fonctionnement (c'est-à-dire au fonctionnement prévu) ou la fourniture d'une solution de contournement adaptée.</p>	<p>Mesures prises par AVEVA pour essayer de résoudre les pannes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer la demande et lui assigner un contact technique AVEVA ; • Délivrer une version révisée du logiciel dans un délai mutuellement acceptable ; • Fournir une/des solution(s) de contournement lorsque cela est possible ; • Tenir le client informé et lui faire remonter l'information. <p>Une demande est considérée comme résolue dans l'une des conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une solution permanente a été mise en œuvre ; • Une solution de contournement temporaire a permis de réduire l'impact sur l'activité des clients avec pour conséquence une nouvelle demande, de priorité plus faible ; • Si, après un effort raisonnable, le problème faisant l'objet de la demande ne peut être reproduit et que le système fonctionne normalement, la demande est fermée ; • AVEVA et le client conviennent tous deux qu'il n'est pas nécessaire de déployer des efforts supplémentaires.
<p>Assistance utilisateur :</p> <p>L'objectif de l'assistance aux utilisateurs est d'aider le client à rester productif en utilisant les produits AVEVA et les services fournis par AVEVA.</p>	<p>L'assistance utilisateur inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions sur la façon d'utiliser un produit existant (applicable uniquement après que le client ait reçu une formation complète au produit) ; • Recevoir les signalements de problèmes, assurer le suivi de leur résolution, assurer leur remontée si nécessaire, et communiquer l'état au client.
<p>Maintenance logicielle :</p>	<p>Corrections logicielles apportées aux pannes signalées ; les versions Services packs et les Versions correctives sont fournies pour tous les produits AVEVA actuellement pris en charge. Elles sont mises à la disposition de chaque Site pris en charge.</p>

Sortie des produits :	AVEVA fournit périodiquement de nouvelles versions des produits. Chaque Bureau d'assistance AVEVA fournit une copie de chaque version à chaque Site pris en charge comme décrit dans les droits associés à la Licence du produit.
-----------------------	---

Priorités

Au cours de l'enregistrement de la demande, une priorité lui est attribuée conformément aux définitions des priorités. Les définitions suivantes des priorités s'appliquent aux erreurs logicielles, aux questions et à tous les problèmes qui empêchent l'utilisateur final d'utiliser le logiciel d'application avec succès :

Niveau de priorité	Description
URGENT	Un problème d'utilisation, qui rend une partie essentielle du logiciel inutilisable et qui se traduit par de graves effets sur le Projet ou par son arrêt.
ÉLEVÉ	Un problème d'utilisation, qui rend une partie essentielle du logiciel utilisable uniquement à l'aide d'une solution de contournement et qui requiert une quantité modérée** d'efforts supplémentaires. Dans certains cas, la solution de contournement fournit une solution de rechange tout en laissant la partie du logiciel concernée inutilisable.
MOYEN	Un problème d'utilisation, qui : <ul style="list-style-type: none"> • rend une partie essentielle du logiciel utilisable uniquement à l'aide d'une solution de contournement et qui requiert une petite quantité*** d'efforts supplémentaires. Dans certains cas, la solution de contournement fournit une solution de rechange tout en laissant la partie du logiciel concernée inutilisable. • rend une partie non essentielle du logiciel inutilisable et qui requiert une petite quantité*** d'efforts supplémentaires. • est agaçant mais n'a aucun effet sur l'utilisation du système ou les améliorations du produit suggérées <p>Ce niveau de priorité est affecté à toutes les autres demandes d'assistance et d'information.</p>
BAS	Un problème d'utilisation ou une question, sans impact sur le projet et qui ne nécessite pas une intervention immédiate ou une réponse immédiate.

** Quantité modérée : > 50 % d'efforts supplémentaires

*** Petite quantité : <50 % d'efforts supplémentaires

Objectifs de durée de résolution

Les Bureaux d'assistance AVEVA s'efforcent de résoudre les incidents de support le plus rapidement possible. Les Bureaux d'assistance AVEVA appliquent les objectifs de durée de résolution suivants, qui reposent sur le niveau de priorité de l'Incident de Support.

Niveau de priorité	Objectifs de durée de résolution
URGENT	Affectation immédiate avec enquête en continu jusqu'à la résolution satisfaisante ;
ÉLEVÉ	Affectation immédiate
MOYEN	Affecté dans les 2 jours
BAS	Affecté dans les 5 jours

2.4 Définitions du statut d'assistance du produit

AVEVA fournit une garantie d'assistance pour le code allant de la correction des urgences de première priorité aux pannes de niveau de priorité moindre et à plus long terme. La garantie fournie est divisée en cinq niveaux :

1. Assistance complète
2. Assistance limitée
3. Garantie du support
4. Assistance inactive
5. Produit retiré

Le niveau d'assistance disponible pour tout produit ou version spécifiques évolue avec la sortie de nouvelles versions. Le degré d'assistance garanti pour une version particulière d'un produit est indiqué sur le site Web d'assistance AVEVA : <http://support.aveva.com>

Catégorie	Description de la catégorie d'assistance du produit
Assistance complète	C'est l'assistance fournie pour la dernière version d'un produit. Les pannes de priorité urgente sont corrigées dans une Version corrective. Les pannes de moindre gravité sont corrigées dans des versions Service pack ou dans une version majeure suivante. La documentation utilisateur électronique peut être mise à jour et délivrée à nouveau au client en fonction des besoins. L'Assistance complète pour une Version donnée du produit est normalement assurée au moins depuis la version initiale jusqu'à la disponibilité générale de la version majeure suivante sur toute plateforme d'exploitation.
Assistance limitée	L'assistance limitée est fournie pour la version précédant immédiatement la version courante. Les corrections sont limitées aux situations suivantes :

	<ul style="list-style-type: none"> • Le client prouve que la panne présente un risque élevé/critique pour le projet • L'intégrité des Données est menacée • La sécurité système est menacée <p>L'assistance pour un produit en Assistance limitée est réduite aux Versions correctives destinées à résoudre les problèmes critiques. Aucune nouvelle fonctionnalité n'est ajoutée. La documentation utilisateur électronique n'est plus mise à jour.</p> <p>L'Assistance limitée est normalement fournie jusqu'à ce qu'une nouvelle Version majeure sur toute plateforme remplace la Version majeure immédiatement précédente.</p>
Assistance de Garantie du Media du Logiciel	L'Assistance de Garantie du Media du Logiciel signifie qu'AVEVA garantit que le Produit peut être installé depuis le media du logiciel fourni et exécuté par l'utilisateur. Les fonctionnalités ne sont pas garanties. Cette garantie est fournie pour la version courante du Produit couverte par la Garantie du support logiciel pour une période de 90 jours suivant l'installation du produit par le client. L'installation est définie comme le moment où le fichier de licence permettant à l'utilisateur final d'utiliser le produit est envoyé par voie électronique au client.
Assistance inactive	Un produit est en Assistance inactive lorsqu'il ne fait plus l'objet d'aucune nouvelle version de quelque sorte que ce soit. L'assistance en cas de problème critique peut être négociée par contrat spécial, et dans ce cas une consultation donnant lieu à tous les efforts raisonnables peut être fournie, étant entendu que le client assume la responsabilité finale de l'évaluation et des tests de toute correction ou solution de contournement fournie. Aucune formation ne peut être fournie. Les Services d'information standard ne comprennent plus d'informations spécifiques à ce Produit.
Produit retiré	Lorsque ce statut est affecté à un produit, le client n'a normalement pas conservé le droit de l'utiliser. Le client a normalement effectué une mise à jour pour passer à la version actuelle ou immédiatement précédente. Dans des circonstances exceptionnelles, AVEVA peut être disposé à négocier la poursuite de l'utilisation et l'assistance aux problèmes critiques, et dans ce cas AVEVA peut fournir une consultation sur l'assistance qu'AVEVA peut fournir au client, étant entendu que le client assume la responsabilité finale de l'évaluation et des tests de toute correction ou solution de contournement fournie.

2.5 Demande d'assistance

Pour effectuer une demande d'assistance, le contact désigné par le client doit enregistrer un Incident de Support directement dans le Helpdesk AVEVA ou communiquer avec son Bureau d'assistance AVEVA désigné spécifiquement. Pour plus d'informations sur les demandes d'assistance, veuillez consulter les « Lignes directrices standard sur l'assistance AVEVA » à l'adresse : www.aveva.com/policies/support/en

2.6 Période d'assistance

La politique d'assistance standard AVEVA est effective à la date de votre Accord commercial AVEVA sauf indication contraire dans votre Accord commercial AVEVA.

Sauf indication contraire dans l'Accord commercial AVEVA, la politique du Service d'assistance standard AVEVA est valable jusqu'à la fin de la durée définie dans l'Accord commercial AVEVA. Le Service d'assistance standard AVEVA n'est pas disponible en l'absence d'un Accord commercial AVEVA valide et en cours.

2.7 Procédure de remontée

Au cours de la résolution des problèmes logiciel, il peut être nécessaire de remonter le statut d'un incident particulier afin de s'assurer qu'il soit traité avec le niveau d'urgence nécessaire.

Afin de remonter un incident, le contact désigné doit faire connaître son problème au responsable du Bureau d'assistance AVEVA, qui cherche alors à résoudre le problème.

Les cas suivants sont des exemples typiques pouvant nécessiter une remontée de l'incident :

- Un incident s'est vu attribuer une priorité particulière, mais doit passer à un niveau de priorité supérieur parce que l'impact du problème s'avère plus grave que prévu initialement ;
- Un incident a été enregistré, mais n'est pas traité dans les meilleurs délais ou le retour concernant sa résolution est négatif ;
- Aucun accord ne peut être atteint concernant la priorité accordée à un incident particulier.

2.8 Demandes d'amélioration du logiciel

Parfois, un client peut souhaiter étendre les fonctionnalités en cours d'un produit AVEVA pour répondre à une exigence spécifique de son flux de travail ou de ses processus. Dans un tel cas, le client doit enregistrer un Incident de Support directement dans le Helpdesk AVEVA et choisir Demande d'amélioration (« Enhancement Request ») comme type d'incident.

Les Demandes d'amélioration sont stockées pour envisager leur inclusion dans les cycles de développement futurs.

Quand les demandes d'amélioration sont de nature critique/ont un impact élevé pour le projet, tel que défini à la section 2.3, une négociation peut être menée avec AVEVA pour examiner la possibilité de convenir de conditions commerciales permettant d'assurer la disponibilité de(s) l'amélioration(s) dans un délai acceptable pour le client.

AVEVA n'offre aucune garantie que tout ou partie de ces demandes d'amélioration seront prises en compte.

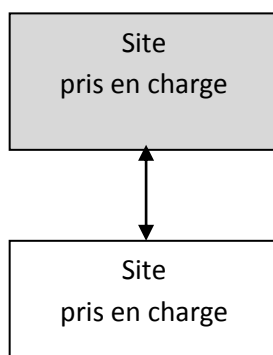
2.9 Services supplémentaires payants

Une large gamme de services d'assistance client à valeur ajoutée est disponible auprès de chaque Bureau d'assistance AVEVA. Celle-ci inclut des services aussi divers que les visites du site, la formation au produit, l'accès à des spécialistes de l'assistance 24 heures sur 24, etc. Tous ces services d'assistance supplémentaires peuvent être fournis dans un cadre commercial permettant d'établir des niveaux accrus de service et d'assurer le suivi de la qualité et l'examen des services. Veuillez contacter votre Bureau d'assistance AVEVA attribué pour plus de détails.

3 Responsabilités du Client

Cette section définit les responsabilités du client et le rôle des personnes nommées sur le site à prendre en charge pour l'assistance interne des produits AVEVA, de sorte que la communication entre le Bureau d'assistance AVEVA et le client fonctionne de manière efficace et efficiente.

3.1 Contacts

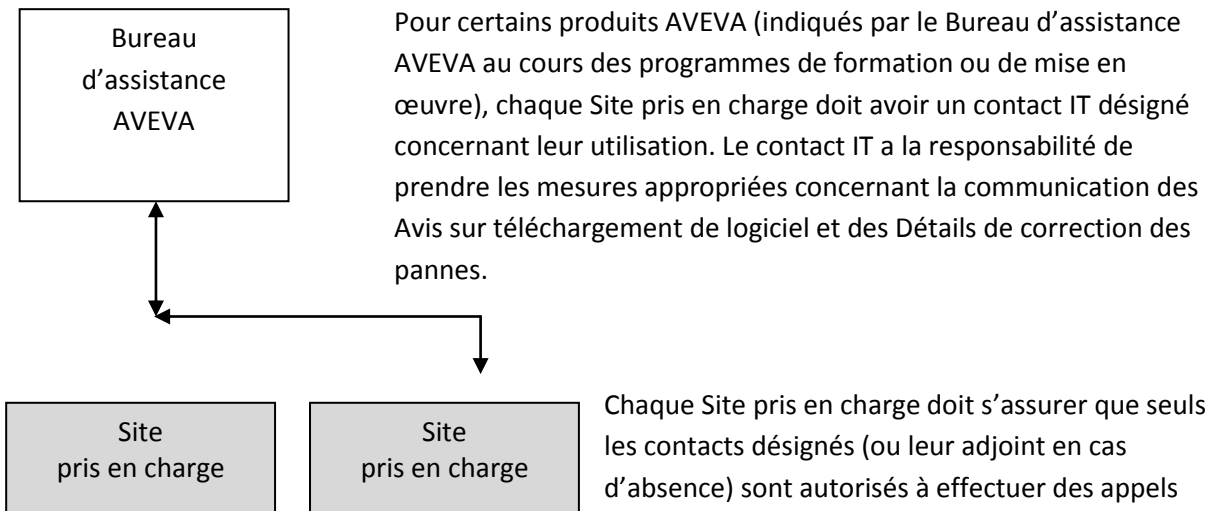


Chaque Site pris en charge **doit** avoir désigné des contacts pour chacun des produits AVEVA utilisés dans ses activités et services. Ces personnes (dénommées ci-après les « contacts ») servent de points de réception pour toutes les communications internes et doivent avoir une connaissance détaillée de l'utilisation du système dans toute l'organisation du client.

Les Contacts sont le canal de communication par lequel passent l'ensemble des demandes d'assistance et de la correspondance avec le Bureau d'assistance AVEVA. Parmi ces contacts, **une** personne est désignée comme **Contact principal**. Ce Contact principal a la responsabilité de s'assurer de la distribution correcte des communications d'AVEVA dans les Bulletins, Avis de sortie logicielle et Avis d'émission de documentation, par exemple, utilisés pour transmettre les informations aux parties intéressées au sein du bureau. Le contact principal a la responsabilité de s'assurer que les mesures appropriées

sont prises quant aux conseils de téléchargement produit et aux communications détaillées sur les corrections logicielles.

Chaque site pris en charge **peut** avoir **un** contact adjoint pour chacun des produits AVEVA utilisés pour ses activités. L'adjoint assume le rôle du Contact principal quand celui-ci est absent.



Chaque Site pris en charge doit s'assurer que seuls les contacts désignés (ou leur adjoint en cas d'absence) sont autorisés à effectuer des appels au Bureau d'assistance AVEVA. Cela permet de s'assurer que les utilisateurs finaux utilisent les canaux appropriés dans le service d'assistance de chaque Site pris en charge, avant de passer les appels.

Le contact désigné à la responsabilité de fournir le « premier niveau d'interface » d'assistance entre AVEVA et les utilisateurs finaux, afin de s'assurer que toutes les demandes sont correctement quantifiées et se voient affecter une priorité avant leur remontée au Bureau d'assistance AVEVA.

3.2 Formation et expertise

Chaque Site pris en charge doit s'assurer que tous les utilisateurs finaux sont formés et compétents dans l'utilisation du produit AVEVA et, dans leurs domaines, des concepts ou fonctionnalités utilisés, ainsi que de tout autre logiciel associé (ex. : Windows, Word).

Tous les contacts désignés doivent être correctement formés à toutes les fonctionnalités du produit conformément aux directives AVEVA, ainsi qu'à tout autre logiciel associé (ex. : Windows, Word).

Les contacts IT doivent avoir des compétences DBA Oracle, des connaissances et une expérience des communications et de la plateforme Windows.

3.3 Contacts désignés

Les contacts désignés du client sont indiqués dans l'accord commercial AVEVA.

AVEVA Solutions Limited

High Cross
Madingley Road
Cambridge, CB3 0HB
Royaume-Uni
Tél. : +44 (0) 1223 556655
Fax : +44 (0) 1223 556666

www.aveva.com

AVEVA estime que les informations contenues dans ce document sont correctes à sa date de publication. Dans le cadre du développement continu des produits, ces informations sont sujettes à modification sans préavis et sont liées à la version actuelle du logiciel. AVEVA n'est pas responsable de toute erreur involontaire. Tous les noms de produits mentionnés sont des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.