

Politique AVEVA de Fin de Vente/Fin de Vie

Les produits atteignent la fin de leur cycle de vie pour de multiples raisons : l'évolution de la demande du marché, l'innovation technologique, le développement de nouveaux produits, la disponibilité de la technologie sous-jacente, ou simplement le vieillissement du produit et son remplacement par une technologie plus évoluée. AVEVA Solutions Limited ou sa filiale distributrice des logiciels AVEVA dans votre pays (ci-après AVEVA) est consciente du fait que les programmes de fin de vie des produits entraînent dans de nombreuses sociétés une réflexion sur la façon dont les activités de fin de vie peuvent affecter leurs systèmes et pratiques opérationnels. Pour répondre aux stratégies de planification des produits de nos clients, AVEVA a établi une politique de « Fin de Vie » officielle pour vous aider à planifier le passage à de nouvelles technologies, plus perfectionnées, et à gérer la transition. La politique de fin de vie s'applique à tous les produits du groupe AVEVA arrivés en Fin de Vie à partir du **1er janvier 2012**. La politique ne s'applique pas aux produits dont la Fin de Vie a déjà été annoncée.

Définition des termes liés à la Fin de Vie.

- Processus de fin de vie**
 Processus qui guide les dernières opérations d'exploitation associées au cycle de vie du produit. Le processus de Fin de Vie consiste en une série d'étapes techniques et opérationnelles dont l'achèvement rend le Produit obsolète. Une fois obsolète, le Produit n'est plus vendu, ni amélioré, ni maintenu, ni pris en charge.
- Annnonce de Fin de Vie**
 Délai de notification formelle, qui spécifie la date de Retrait de la vente et indique la période pendant laquelle le client peut planifier ses derniers achats et opérations d'assistance et/ou gérer la transition vers un Produit de remplacement.
- Fin de vente**
 Dernière date à laquelle le Produit peut être commandé en passant par les mécanismes normaux des points de vente d'AVEVA ou de la filiale qui distribue les produits du groupe AVEVA dans votre pays. Après cette date, le Produit n'est plus généralement disponible.
- Fin de Vie (EOL)**
 Date à laquelle AVEVA cesse de fournir des services d'assistance pour un Produit.

Politique AVEVA de Fin de Vente/Fin de Vie

Lors de la sortie d'une nouvelle version d'un logiciel, la version précédente n'est plus disponible à la vente et entre dans une période de transition de Fin de Vie, pendant laquelle l'assistance AVEVA est offerte en deux phases.

- Assistance complète**
 L'assistance complète est fournie pour la Version actuelle ou la Version actuelle -1. Pendant la phase d'Assistance complète, les pannes de priorité 1 font l'objet d'une correction 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. La formation est dispensée sous forme de cours payants standard. L'Assistance garantie 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 plate-forme d'exploitation.

- **Assistance limitée**

L'assistance limitée est fournie pour les logiciels de niveau Version actuelle -2. Pendant cette période d'assistance, AVEVA ne résout que les problèmes qui relèvent de l'une ou plusieurs des catégories suivantes : a) problème client critique, b) problème d'intégrité des données, ou c) problème de sécurité système. 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. La formation est dispensée sous forme de cours payants spéciaux à la demande. L'assistance critique est fournie. Une consultation donnant lieu à des efforts raisonnables est fournie pour les problèmes non critiques/non urgents. L'assistance limitée est normalement fournie jusqu'à ce que la Nouvelle version succédant au logiciel supporté soit à son tour remplacée sur toute plateforme par une autre Nouvelle version. Une fois terminée la période d'Assistance limitée, plus aucune assistance n'est assurée pour la Version concernée (Fin de Vie).

Politique de Fin de Vie

1. En règle générale, AVEVA fournit une notification écrite par l'intermédiaire du site www.aveva.com et/ou des notifications par courrier électronique aux clients et aux partenaires concernant les dates de Fin de Vente et de Fin de Vie et/ou de dernier jour pour passer commande du produit concerné. Les notifications de Fin de Vie contiennent les informations sur les produits concernés, les substitutions recommandées ainsi que les dates de dernière maintenance.
2. L'accès à l'Assistance technique AVEVA est disponible pendant toute la durée de la période de prise en charge telle que définie dans la notification de Fin de Vie ou conformément à tout autre accord écrit avec AVEVA.
3. L'assistance logiciels, au cours de la période de prise en charge, comprend des corrections de bugs, des versions de maintenance, des solutions de contournement ou des correctifs logiciels pour les incidents de support signalés à l'aide du Helpdesk AVEVA, sur la base des meilleurs efforts possibles.
4. Vous devrez vous assurer de détenir une licence à jour pour le produit et d'en avoir entièrement payé les frais annuels ou la location afin d'accéder à l'Assistance technique.
5. Nous vous recommandons fortement de remplacer/mettre à niveau les produits en Fin de Vie à l'aide de produits de remplacement AVEVA.
6. Nos Gestionnaires de comptes et notre personnel d'assistance sont disponibles pour répondre à toutes vos questions et fournir des conseils de transition pour l'élimination des produits en Fin de Vie.

Définition des types de produits

Pour visualiser la liste complète de définitions des produits, voir le tableau ci-dessous.

Clauses de non-responsabilité

- AVEVA peut refuser de fournir des corrections et des correctifs logiciels pour un problème ou défaut qui peut être résolu par une mise à niveau vers la Version actuelle.
- L'obligation d'AVEVA à fournir une assistance client pour un Logiciel au client est subordonnée à ce qui suit : (a) le Logiciel doit être couvert par une licence valide et payée ; et (b) Le Logiciel doit être exploité dans une configuration prise en charge par AVEVA.
- La présente politique s'applique à tous les produits du Groupe AVEVA, sauf indication contraire dans nos communications sur les produits en Fin de Vie.
- AVEVA peut, à l'avenir, modifier ou mettre à jour la présente politique.

Assistance : Définition des types de produits

Version actuelle	Dernière version généralement disponible.
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
Version majeure	Édition complète du produit incorporant des fonctionnalités nouvelles et/ou corrections de défauts majeurs. Ces versions sont disponibles dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA et sont formellement documentées.
Produit	Logiciel AVEVA
Licence du produit	Accord entre AVEVA et le client qui régit l'utilisation du Produit
Assistance produit	Service d'assistance logicielle fourni par AVEVA pour la maintenance corrective de ses produits, telle que définie dans le présent document. Veuillez vous référer à la section intitulée Assistance produit pour les conditions d'application.
Version service pack	Version complète ou partielle du produit contenant des modifications fonctionnelles mineures et corrections de défauts mineurs. Ces versions sont disponibles dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA et sont formellement documentées.
Logiciel AVEVA	Logiciel AVEVA
Mise à niveau du logiciel	Migration vers la version actuelle, v1.r1.r2, du Logiciel. Les mises à niveau sont fournies aux clients aux termes d'un accord de maintenance valide.
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.
Site pris en charge	Site client mentionné dans la Licence du produit pour lequel une assistance est fournie par les Bureaux d'assistance AVEVA pour les produits énumérés dans la Licence du produit.
Bureau d'assistance	Bureau AVEVA où des spécialistes produit locaux sont disponibles pour répondre aux demandes d'assistance des clients.