

POLITIQUE DE GESTION DU CYCLE DE VIE

1. Objet

Le présent document décrit les composants de Services de Gestion des Applications et Services de Mise à Niveau (composants des Services Cloud) ainsi que les composants en option Customer Success Management et de Support Régulier du Contrat de Services CLOUD.

2. Services de Gestion des Applications (SGA)

Dans le cadre du Service de « Gestion des Applications », Forterro prend en charge l'exploitation des logiciels, y compris les personnalisations et configurations éventuelles, et permet leur disponibilité et leur accessibilité.

Les services suivants sont inclus :

- Vérification régulière de la disponibilité du serveur ERP et du Progiciel.
- Contrôle régulier de l'état du système pendant l'exploitation des Services CLOUD dans l'Environnement CLOUD, y compris, le cas échéant pour les Progiciels et le système d'exploitation (« monitoring »). Les corrections nécessaires qui en résultent sont effectuées et consignées.
- Installation d'un maximum de 6 versions de correctifs logiciels par an, à condition que le Client soit sur la ligne dite de correctifs et que ceux-ci ne contiennent pas d'améliorations ou de modifications fonctionnelles; l'installation des correctifs logiciels¹ n'est effectuée qu'après avoir été planifiée avec le Client.
- Mise en place des sauvegardes automatiques et vérification régulière de leur mise en œuvre à l'aide de journaux.
- Réalisation d'un test de sauvegarde/restauration pour le Client une fois par période de couverture, en collaboration avec le Client.

Le Service « Gestion des Applications » est fourni par Forterro dès la Date de Début des Services CLOUD, sans que le Client ne le demande séparément ; le service est évalué conjointement lors de réunions d'évaluation trimestrielles.

3. Services de Mise à Niveau

Le service de « Mise à Niveau » comprend l'installation de Mises à Niveau fonctionnelles fiables pour l'Environnement CLOUD du Client en production, y compris la réalisation de l'opérabilité des adaptations et configurations préexistantes, à condition que celles-ci n'aient pas été remplacées en tout ou en partie par des améliorations fonctionnelles dans la nouvelle Version du Progiciel. Ce service permet au Client de s'assurer que ses Services CLOUD sont toujours sur une Version du Progiciel prise en charge et à jour. Ces services incluent :

¹ Le "correctif logiciel" est une correction apportée au Progiciel dès qu'il se trouve sur la ligne de correctifs (n=20). Il sert à corriger les erreurs dans le Progiciel, à combler les failles de sécurité qui ont été découvertes ou à éliminer les incohérences de données qui sont apparues au cours de l'exploitation du système.

- Planification, contrôle et coordination de la Mise à Niveau

- Mise en œuvre technique de la pré-Mise à Niveau du Progiciel
- Mise en œuvre et garantie de l'opérabilité du Progiciel, y compris les personnalisations et les configurations.
- Mise en œuvre technique de la Mise à Niveau en production du Progiciel, y compris les personnalisations et configurations (sous réserve de l'approbation de la pré-Mise à Niveau par le Client) et le changement de serveur si nécessaire.
- Assistance au démarrage

Aucune innovation fonctionnelle ni aucune modification conceptuelle ne sont apportées sous la forme de la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités contenues dans la nouvelle Version ou le nouveau Service Pack du Progiciel, si celles-ci n'ont pas déjà été mises en œuvre en tout ou en partie sous la forme d'une ou plusieurs adaptations avant la Mise à Niveau. Si des fonctionnalités partielles d'une adaptation ont été remplacées en tout ou en partie ou supprimées entièrement par des améliorations fonctionnelles dans la nouvelle Version du Progiciel, elles doivent être mises en œuvre sous la forme d'une nouvelle adaptation en consultation avec le Client, cela se fera dans le cadre d'une commande distincte après la réalisation de la Mise à Niveau.

Après la pré-Mise à Niveau dans l'Environnement CLOUD de test du Client, Forterro fournit au Client la nouvelle Version du Progiciel, y compris les nouvelles personnalisations et configurations, afin qu'il puisse vérifier si la solution livrée prend en charge ses processus métier sous la forme requise. Forterro procédera à la Mise à Niveau en production qu'après ce test et son approbation écrite par le Client. Le test et l'approbation du Client de la pré-Mise à Niveau doivent avoir lieu dans les trois semaines suivant la livraison par Forterro de la pré-Mise à Niveau du Progiciel. Un délai différent peut être convenu entre Forterro et le Client dans le cadre du projet.

Les services optionnels suivant peuvent être ajoutés aux services de Mise à Niveau, sous réserve du paiement des Redevances applicables :

- Mise à Niveau des clients fantômes
- Mise à Niveau des modules complémentaires DMS, APS, PM et Service Planner
- Mise à Niveau du warehouse, de l'atelier et de la gestion de la qualité
- Mise à Niveau de SQL-Connector

Les activités suivantes sont exclues du champ d'application des services de Mise à Niveau :

- Mise à Niveau des Clients dont l'Environnement CLOUD n'est pas en production
- Mise à Niveau de BI
- Mise à Niveau du configurateur et du webshop
- Mise à Niveau des de l'infrastructure mobile telle que CRM ou Field Service
- Création d'extensions fonctionnelles du Progiciel
- Conception et mise en œuvre de nouvelles personnalisations et configurations
- Projets de réorganisation et Mises à Niveau transformationnelles
- Évaluation de l'installation et contrôle de la configuration
- Processus guard rails
- Formation aux nouveautés
- EDI et scénarios multisites

La réalisation de ces activités nécessite une mission distincte, par exemple par le biais d'une supervision régulière.

4. Support régulier

Dans le cadre du service de "Support régulier", Forterro effectue régulièrement les travaux suivants sur le Progiciel, ainsi que les personnalisations et configurations ou en relation avec celles-ci :

- Mise en œuvre mensuelle (ou supplémentaire si nécessaire selon les besoins) de nouveaux développements et d'autres développements d'ajustements et de configurations en raison de nouvelles exigences métier.
- Formation mensuelle (ou supplémentaire si nécessaire selon les besoins) des Utilisateurs clés et des Utilisateurs du Client à l'utilisation correcte du système.
- Clarification régulière (ou supplémentaire si nécessaire selon les besoins) des questions et sujets ad hoc afin de définir les besoins du Client pour le Progiciel.
- Mise en œuvre régulière (ou supplémentaire si nécessaire selon les besoins) de formations de base et avancées sur l'utilisation du Progiciel.
- Installation régulière de correctifs et mise en œuvre d'autres recommandations, telles que celles résultant du " System Health Check " ou des recommandations générales de fabricants.

Au cours du premier mois de chaque Période d'Abonnement Annuel, les Parties conviennent d'un calendrier approximatif pour la fourniture des services de « Support Régulier », afin de garantir qu'ils sont fournis de manière aussi régulière que possible sur la Période d'Abonnement Annuel. La demande des différentes composantes de ce service ainsi que la planification détaillée de la fourniture de ce service ont lieu au moins deux semaines à l'avance au cours d'une Période d'Abonnement Annuel. Les Parties s'engagent à organiser et à coordonner la planification de leurs ressources respectives de manière à ce que les services prévus pour chaque période de couverture puissent être fournis intégralement dans des conditions raisonnables. Pendant la Durée Initiale ou chaque Période de Renouvellement, 30 % des services non utilisés à la fin d'une Période d'Abonnement Annuel peuvent être reportés sur la Période d'Abonnement Annuel suivante et doivent être utilisés au cours de cette Période d'Abonnement Annuel suivante ; à défaut, ils expirent sans droit à remboursement à la fin de la Période d'Abonnement Annuel suivant celle au cours de laquelle ils ont été utilisés pour la première fois.

Dans le cadre de cette composante de service, Forterro ne fournit aucun « Service de Mise à Niveau ». Le périmètre maximum des services de « Support régulier » fournis par Période d'Abonnement Annuel correspond au périmètre défini dans le Bon de commande. Le périmètre de la commande doit correspondre à une capacité minimale de 12 jours-hommes par Période d'Abonnement Annuelle.

5. Customer Success Management - en relation avec le composant "Support régulier".

Dans le cadre du service CSM, le Client et Forterro veillent conjointement à ce que la coopération entre les Parties soutienne les objectifs commerciaux à long terme du Client dans tous les contrats conclus entre les Parties et à ce que les mesures individuelles et les commandes de services résultant de ces accords soient harmonisés.

En collaboration avec le Client, Forterro effectue régulièrement la planification, la coordination et les services de coordination et orchestre tous les services fournis par Forterro ainsi que les ressources de Forterro et des sous-traitants de Forterro qui y participent en tant que point de contact unique ("Point de Contact Unique Forterro"). Si cela est pertinent et demandé par le Client, cela inclut également la coordination des activités et des ressources globales de la part de Forterro et des tiers impliqués. La condition préalable est que le Client établisse également une fonction de gouvernance centrale et globale ("Point de Contact Unique du Client"), qui est le point de contact de Forterro pour ces questions.

Dans le cadre de ses services de Support Régulier, Forterro effectuera régulièrement les activités suivantes avec ce "Point de Contact Unique" :

- Discussion des changements dans les objectifs et les priorités métier du Client, dans la mesure où ils ont un impact sur la coopération entre les parties ou conduisent à de nouvelles priorités ou à un nouveau contenu de travail.
- Définition du contenu et des priorités des initiatives, projets et activités communes et leur enregistrement dans un plan de réussite du Client; dans la mesure du possible, les avantages quantitatifs et qualitatifs de chaque mesure sont également évalués dans ce plan.
- Contrôle de l'état d'avancement du portefeuille de projets et d'initiatives et de sa conformité avec les objectifs définis, et intervenir le cas échéant.
- Examen et analyse des innovations dans le portefeuille de produits et de services disponibles, en particulier dans les Progiciels, évaluer leur adéquation avec les objectifs et les processus métier du Client et détermination de l'intérêt de les introduire dans les locaux du Client, y compris en préparant un calcul coûts/avantages et en les programmant dans le portefeuille de projets et d'initiatives.
- Suivi et examen des avantages obtenus pour chaque mesure ("post-calcul")

Au cours du premier mois de chaque Période d'Abonnement Annuel, les Parties conviennent d'un calendrier approximatif pour la fourniture des services de « Customer Success Management », afin de garantir qu'ils sont fournis de manière aussi régulière que possible sur la Période d'Abonnement Annuel. La demande des différentes composantes de ce service ainsi que la planification détaillée de la fourniture de ce service ont lieu au moins deux semaines à l'avance au cours d'une Période d'Abonnement Annuel. Les Parties s'engagent à organiser et à coordonner la planification de leurs ressources respectives de manière à ce que les services prévus pour chaque période de couverture puissent être fournis intégralement dans des conditions raisonnables. Pendant la Durée Initiale ou chaque Période de Renouvellement, 20 % des services non utilisés à la fin d'une Période d'Abonnement Annuel peuvent être reportés sur la Période d'Abonnement Annuel suivante et doivent être utilisés au cours de cette Période d'Abonnement Annuel suivante ; à défaut, ils expirent sans droit à remboursement à la fin de la Période d'Abonnement Annuel suivant celle au cours de laquelle ils ont été utilisés pour la première fois.

La composante des services « Customer Success Management » ne peut être commandée qu'en combinaison avec la composante « Support régulier ».

Le périmètre maximum des services « Customer Success Management » fournis par Période d'Abonnement Annuelle correspond au périmètre défini dans le Bon de commande. Le périmètre de la commande doit correspondre à une capacité minimale de 18 jours-hommes par Période d'Abonnement Annuelle.