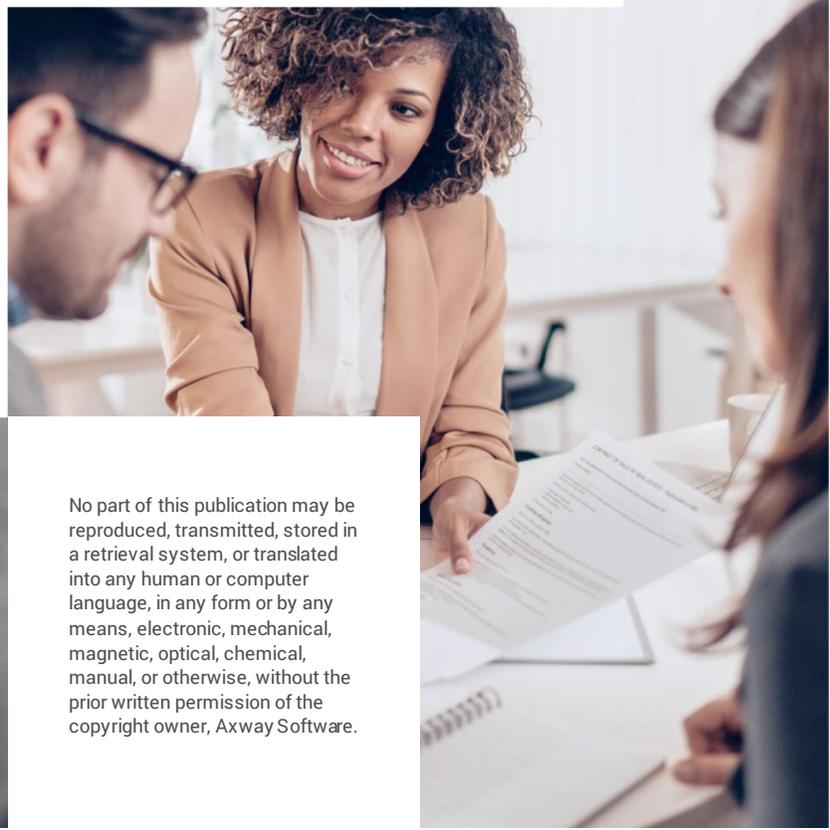


Axway Global Customer Services

Octobre 2021



No part of this publication may be reproduced, transmitted, stored in a retrieval system, or translated into any human or computer language, in any form or by any means, electronic, mechanical, magnetic, optical, chemical, manual, or otherwise, without the prior written permission of the copyright owner, Axway Software.

Table des matières

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Vue d'ensemble..... | 3 |
| 2. | Organisation du support technique..... | 4 |
| 3. | Offres de support client | 5 |
| 3.1 | Offres de support et tableau comparatif..... | 5 |
| 3.1.1 | Offre Mission Critical Support (MCS) | 8 |
| 3.1.2 | Offre Premier..... | 10 |
| 3.1.3 | Offre e-Support..... | 10 |
| 3.1.4 | Support technique pour le matériel | 11 |
| 3.1.5 | Support des API dans les produits Axway | 12 |
| 3.2 | Objectifs de temps de réponse d’Axway et disponibilité du niveau de service | 12 |
| 3.2.1 | Les objectifs de temps de réponse d’Axway | 12 |
| 3.2.2 | Disponibilité du niveau de service SaaS..... | 13 |
| 3.3 | Licences multiples..... | 13 |
| 3.4 | Durée de Support..... | 14 |
| 3.5 | Politique de Remise en service | 14 |
| 3.6 | Réduction des Licences ou du Niveau de Support..... | 14 |
| 3.7 | Extension de Support | 14 |
| 3.8 | Génération et Version | 15 |
| 4. | Rôles et responsabilités du client..... | 15 |
| 4.1 | Vue d'ensemble..... | 15 |
| 4.2 | Contacter le support client | 16 |
| 4.2.1 | Comment contacter le Support Axway | 16 |
| 4.2.2 | Que trouve-t-on sur le site web du Support Axway ? | 16 |
| 4.3 | Obligations du client | 16 |
| 4.3.1 | La vitesse de réaction repose sur le principe de réciprocité..... | 16 |
| 4.3.2 | Informations requises pour une résolution accélérée | 17 |
| 4.3.3 | Contacts désignés par le client..... | 18 |
| 4.3.4 | Clauses de non-responsabilité..... | 19 |
| 4.4 | Classification des incidents, défaillances et problèmes | 21 |
| 4.5 | Soumission des demandes de support..... | 24 |
| 4.5.1 | Soumission des demandes de support via le site web du Support Axway | 24 |
| 4.5.2 | Soumission des demandes de support par courrier électronique | 24 |
| 4.5.3 | Soumission des demandes de support par téléphone | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Processus de support : Rôles et Responsabilités | 24 |
| 5.1 Vue d'ensemble du processus de résolution | 24 |
| 5.2 Diagnostic des problèmes techniques..... | 25 |
| 5.3 Rapports d'état..... | 25 |
| 5.4 Résolution des problèmes techniques | 26 |
| 5.5 Fermeture de dossier..... | 26 |
| 5.6 Escalade managériale et technique | 27 |
| 5.6.1 Escalade initiée par Axway Global Support | 27 |
| 5.6.2 Escalade initiée par le client..... | 28 |
| 5.7 Failles de sécurité..... | 29 |
| 5.8 Conformité et normes des opérations SaaS Axway..... | 30 |

1. Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de solutions de classe mondiale, Axway offre à ses clients et partenaires un large choix d'options de support répondant à différents besoins et garantissant une résolution professionnelle et rapide des problèmes techniques.

Sur le site web du Support Axway (<https://support.axway.com>), les clients et partenaires ont accès à notre base de connaissances, aux fiches d'information produit, aux correctifs, aux manuels d'utilisation, lesquels permettent un retour d'expérience en direct à l'équipe Support. Par ailleurs, les clients et partenaires peuvent soumettre les demandes de support via le site web du Support Axway ou accéder aux services de Global Support par courrier électronique ou téléphone. Ils peuvent également s'enregistrer dans la communauté d'Axway (<https://community.axway.com>).

Seuls les clients et partenaires abonnés au support technique peuvent utiliser les services décrits dans le présent document. « Vous », « Votre » ou « Vos » se réfère à la personne physique ou morale ayant souscrit à une offre de support technique pour un ou plusieurs produits d'Axway, auprès d'Axway ou d'un distributeur agréé.

Axway peut, à tout moment et sans préavis, modifier la Politique et les procédures de support technique afin de refléter les conditions de marché et d'offrir un meilleur service à ses clients.

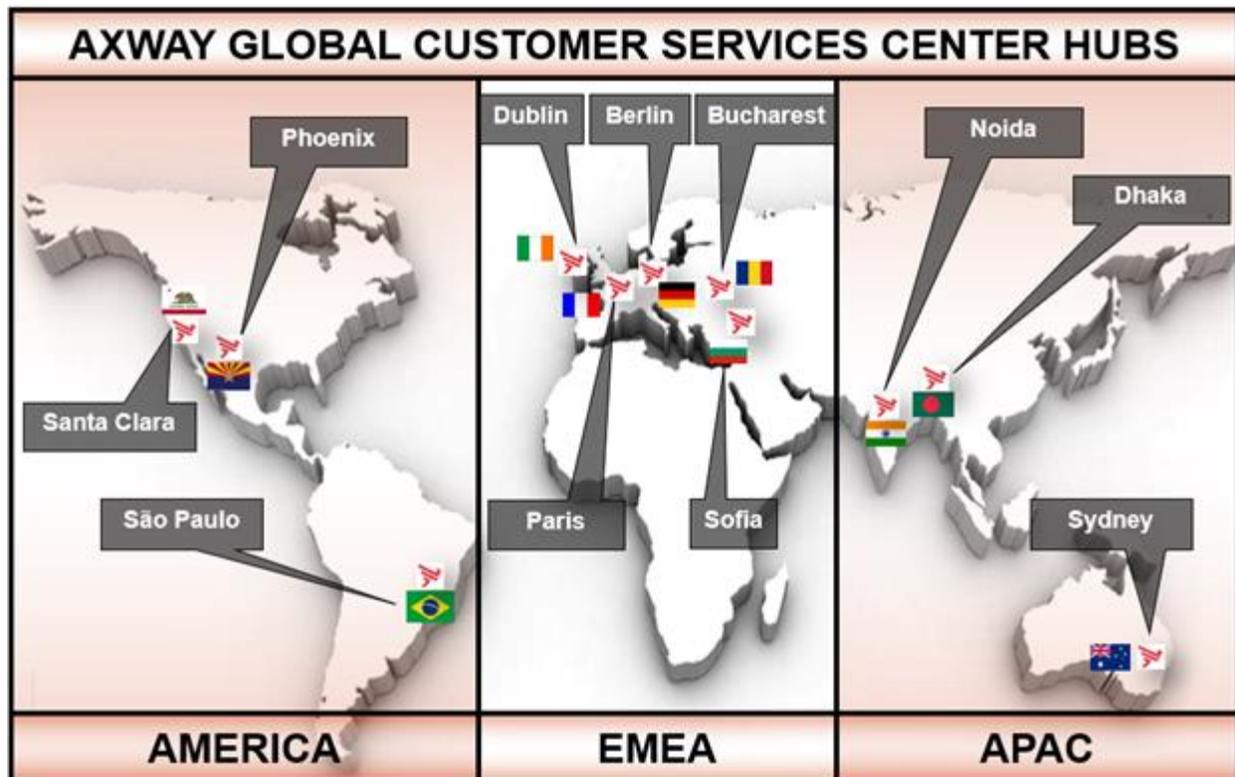
Pour en savoir plus et consulter la dernière version du présent document, visitez notre site web Support à l'adresse suivante : <https://support.axway.com>.

2. Organisation du support technique

Axway offre des services de support technique aux quatre coins du monde grâce à des Centres de Support stratégiquement et géographiquement répartis pour assurer une assistance 24h/24, 7 j/7.

Chaque demande de support technique d'un client ou d'un partenaire se voit attribuer un numéro de dossier. Tous les dossiers sont enregistrés à l'échelon régional pendant les heures locales de bureau dans l'un des Centres de Support répertoriés ci-dessous. L'ingénieur support en charge de votre dossier sera votre interlocuteur privilégié jusqu'à la résolution du problème. Nos ingénieurs support font appel à leur connaissance des produits, à leur expérience et aux ressources internes d'Axway pour résoudre le problème et vous recommander des techniques susceptibles d'éviter qu'il ne se reproduise.

Les clients d'Axway utilisent ses offres technologiques sous forme de licence(s) logicielle(s) fonctionnant sur site associée(s) à une maintenance, sous forme de services Cloud avec ou sans offre d'opération de service (managed services) ou enfin sous une forme combinant à la fois des licences sur site et des services cloud. Axway délivre un modèle unique de support qui est décrit dans ce document, quel que soit le mode d'utilisation de ses technologies. Les fonctionnalités et capacités propres aux modes d'utilisation Cloud / Cloud managed Services sont décrites en détail dans le document intitulé « Description des Services Cloud et engagements ».



3. Offres de support client

3.1 Offres de support et tableau comparatif

Les offres de support d'Axway visent à répondre aux divers besoins de nos clients du monde entier, tous secteurs d'activités et fuseaux horaires confondus. Chaque offre de support possède ses caractéristiques propres et met à votre disposition des ressources adaptées aux besoins de votre entreprise.

En tant que client ou partenaire d'Axway, vous avez acheté l'une des offres de support suivantes :

| Caractéristiques de l'offre de support | Mission critical | Premier | e-Support |
|---|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Produits pris en charge | Tous | Tous | Produits End Point ¹ |
| Méthode d'accès | Téléphone / Email / Web | Téléphone / Email / Web | Web uniquement ² |
| Disponibilité | 24 h/24, 7 j/7 ² | 24 h/24, 7 j/7 ^{2,3} | S/O |
| Accès à distance | ✓ | ✓ | |
| Contacts inclus | 6 | 4 | S/O |
| Nombre de demandes de support | Illimité | Illimité | Illimité |
| Releases Mineures/Majeures et mises à jour ⁴ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Corrections de bugs en urgence (Patches) | ✓ | ✓ | |
| Accès 24 h/24, 7 j/7 au site web du Support Axway pour | ✓ | ✓ | ✓ |

| Caractéristiques de l'offre de support | Mission critical | Premier | e-Support |
|---|------------------|---------|-----------|
| les correctifs de logiciel et les informations techniques telles que les fiches d'information et la documentation produit, les Versions Mineures, Versions Majeures et les articles de la base de connaissances | | | |
| Responsable de compte support technique et procédure d'escalade managériale | ✓ | | |
| Assistance 24 h/24, 7 j/7, quelle que soit la priorité ⁵ | ✓ | | |
| Visite annuelle du Responsable de compte MCS | ✓ | | |
| Equipe MCS dédiée | ✓ | | |
| Service d'évaluation initiale | ✓ | | |
| Récapitulatif mensuel du support technique | ✓ | | |

| Caractéristiques de l'offre de support | Mission critical | Premier | e-Support |
|--|------------------|---------|-----------|
| Conférence téléphonique personnalisée régulière | ✓ | | |
| Support dédié (jusqu'à 3 jours/an) | ✓ | | |
| Assistance sur site pour les procédures d'escalade exceptionnelles | ✓ | | |
| Documentation de l'environnement de production | ✓ | | |

¹SecureClient, Activator, FTP/CS, Secure Transport Client, Workstation.

²En anglais

³Pour les incidents de sévérité 1 uniquement – voir le paragraphe 4.4 pour plus d'informations sur les degrés de sévérité

⁴« Version Mineure » désigne la mise à jour d'un composant pour corriger un ensemble d'anomalies, améliorer ou faire évoluer une fonctionnalité existante de ce composant et se manifeste par un changement de chiffre à droite de la seconde décimale (ex : x.y.Z.). « Version Majeure » désigne des nouvelles fonctionnalités significatives et des améliorations majeures, ainsi que des corrections de défauts et se manifeste par la modification du chiffre à droite de la première décimale (ex x.Y.z.). Avec le PLC 3.1, la mise à jour (« Update ») d'une release remplace les notions de release mineure du PLC 2.3. Une nouvelle mise à jour introduit des changements de fonctionnalités, des corrections d'anomalies et peut également incorporer des changements liés à de la compliance tels qu'un nouveau système d'exploitation, de nouvelles règles de sécurité ou de nouveaux prérequis logiciels

⁵Dossiers de Priorités 1 à 3, la participation et la disponibilité d'un représentant du client est requise.

3.1.1 Offre Mission Critical Support (MCS)

L'offre Mission Critical Support (MCS) d'Axway présente un niveau d'assistance exceptionnel et sont disponibles moyennant un supplément de prix ; des conditions particulières sont applicables.

L'offre Mission Critical Support (MCS) représente le niveau de support le plus complet. Elle vise à fournir les prestations de support les plus poussées pour les infrastructures applicatives des entreprises clientes du monde entier.

Opérant depuis un Centre de Support Axway ou dans vos locaux, des équipes MCS dédiées interviennent avec rapidité et efficacité pour résoudre les problèmes, mais aussi pour en éviter de nouveaux par des mesures préventives. Grâce à un étroit partenariat, l'équipe MCS dédiée acquerra une connaissance approfondie de votre environnement et des systèmes Axway associés.

Outre toutes les prestations de l'offre Premier, l'offre MCS se caractérise par un niveau d'assistance et de conseil nettement supérieur à celui traditionnellement proposé par les organisations de support du secteur.

L'offre MCS comprend les éléments suivants :

Accès direct à un responsable de compte Mission Critical Support (MCS)

Il est primordial que votre interaction avec l'organisation de Support Axway soit simple et efficace. Dans le cadre de votre programme MCS, vous aurez directement accès à votre responsable de compte MCS qui servira de point de contact unique pour l'accès à l'expertise professionnelle du Support Axway. Grâce à des appels de suivi planifiés et à de fréquents contacts supplémentaires, votre responsable de compte MCS acquerra une connaissance approfondie de votre activité et du déploiement de la Solution d'Entreprise Axway au sein de votre organisation : un atout précieux pour diagnostiquer et résoudre rapidement tous problèmes techniques éventuels.

Equipe Mission Critical Support (MCS) dédiée

L'équipe MCS se compose d'ingénieurs support technique senior triés sur le volet, dont les compétences, les connaissances et l'expérience recouvrent horizontalement et verticalement la suite de produits Axway et son déploiement dans des environnements extrêmement complexes. Travaillant en concertation avec votre Responsable de compte MCS, l'équipe MCS se familiarise étroitement avec votre solution et votre environnement.

Objectifs de temps de résolution MCS

Voici les objectifs de temps de résolution des incidents soumis au support que l'équipe MCS s'emploie à atteindre pour les solutions sur site :

| Priorité | Objectifs de résolution / solution provisoire dans le cadre de l'offre MCS |
|------------|--|
| Priorité 1 | 4 heures pour la restauration du service |
| Priorité 2 | 2 jours pour la résolution |
| Priorité 3 | 8 jours pour la résolution |
| Priorité 4 | 15 jours pour la résolution |

La restauration est l'ensemble des actions effectuées pour remettre à disposition des utilisateurs un service technique suite à la réparation et la récupération d'un incident.

La résolution est l'ensemble des actions effectuées pour réparer la cause originale d'un incident ou d'un problème, ou pour implémenter un contournement.

Conférence téléphonique personnalisée mensuelle

Une conférence téléphonique mensuelle avec votre responsable de compte MCS permettra de faire le point sur l'avancement du projet et de discuter d'éventuels problèmes et de l'orientation future des produits.

Récapitulatif mensuel du support technique

Avant la conférence téléphonique mensuelle, votre responsable de compte MCS vous fournira un rapport récapitulatif décrivant les incidents ayant fait l'objet d'une ouverture de dossier et d'une intervention le mois précédent. Ce rapport présentera également une analyse approfondie de la résolution et de la gestion des incidents à fort impact.

Identification des problèmes potentiels / Alertes

L'Equipe MCS regarde au-delà de l'horizon immédiat afin d'empêcher tous problèmes futurs de perturber votre environnement. Elle vous envoie de temps à autre des alertes pour vous mettre en garde contre des problèmes potentiels et vous fournir assistance et instructions afin d'éviter leur survenance.

Accès à distance

Afin de faciliter la résolution des incidents, l'équipe MCS pourra se connecter à distance à votre environnement, sous votre supervision, en utilisant une solution validée par les deux parties ou une solution fournie par Axway.

Assistance 24 h/24 et 7 j/7, quelle que soit la priorité du problème

L'équipe MCS travaille 24 h/24, 7 j/7 pour résoudre vos problèmes techniques. Cela inclut la résolution des dossiers de priorité 3 si le client émet le souhait de recevoir une assistance durant les week-ends et les heures non ouvrées et qu'il est prêt à travailler avec notre équipe MCS.

Service d'évaluation initiale

Avant de démarrer le programme MCS, Axway procédera sur site à un inventaire exhaustif des systèmes, une évaluation opérationnelle couvrant les procédures de sauvegarde et de restauration, et vous aidera à documenter la topologie du réseau. Axway définira, en concertation avec vous, les paramètres de notification d'incident et de surveillance, et conservera l'évaluation dans un profil client. Axway vous aidera en outre à installer les outils de diagnostic pertinents d'Axway afin d'assurer une résolution accélérée de tous les types d'incidents.

Documentation sur l'environnement de production

Afin de s'assurer que l'équipe et le responsable de compte MCS ont une bonne compréhension de votre système et de promouvoir une résolution efficace des incidents, les éléments clés de votre solution seront documentés dans votre profil, lequel sera constamment actualisé et mis à la disposition de l'équipe MCS.

Équipe d'intervention pour la gestion des incidents (jusqu'à 3 jours/an)

Au cours d'une année, des incidents de production à forts impacts et fortes visibilité peuvent justifier une assistance complémentaire de ressources Support Axway dédiée. Dans ces cas, une équipe Axway de haut niveau sera affectée à l'incident, soit à distance, soit si besoin sur le site du client dans la limite de trois jours ouvrés (lundi au vendredi).

Présentation des roadmap produits

Bien que toutes les feuilles de route des produits Axway soient disponibles via le portail « Community », nous comprenons qu'en tant que détenteur de solutions critiques, il vous est essentiel de rester à jour et aligné à la stratégie d'évolution des produits Axway. C'est pourquoi, dans le cadre du programme MCS, votre « Critical Account Manager » (CAM) facilitera des réunions périodiques avec le management des produits Axway pour examiner la roadmap et discuter de toute nouvelle caractéristique ou fonctionnalité qui pourrait vous intéresser.

3.1.2 Offre Premier

L'offre Premier est l'offre de support standard. Elle est destinée aux clients et partenaires dont l'activité nécessite l'assurance qu'un ingénieur support Axway sera disponible du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées (8h-17h pour APAC/Amériques, 9h-18h pour EMEA), hors jours fériés et 24h/24, 7j/7 pour les arrêts de production (degré de priorité 1). Les heures ouvrées et les périodes de vacances sont basées sur celles du pays associé au Code Accès Support du client.

3.1.3 Offre e-Support

L'offre e-Support vous permet d'accéder, exclusivement via Internet, à l'équipe de professionnels du Support Axway pour toute demande d'assistance. Aucun seuil de niveau de service (SLA) n'est défini pour les interventions. Par ailleurs, l'offre e-Support vous donne accès à toutes les mises à jour de logiciels. La fréquence, les tarifs et le contenu des mises à jour sont déterminés à l'entière discrétion d'Axway. Les bénéficiaires de ce service peuvent profiter en 24x365 de notre base de connaissance en ligne ainsi que de nos documentations sur les portails de support et communautaire (<https://community.axway.com>).

3.1.4 Support technique pour le matériel

Le dépannage du matériel et la résolution des problèmes sont généralement gérés à distance. En cas de problèmes de matériel, les garanties constructeur ci-dessous s'appliquent :

Sont couverts par la garantie limitée du matériel Dell

- Les défauts matériels et de fabrication des produits de marque Dell, y compris des périphériques de marque Dell

Ne sont pas couverts par la garantie limitée du matériel Dell

- Les produits et accessoires qui ne sont pas de marque Dell⁶
- Les problèmes découlant de causes externes comme un accident, une utilisation abusive, une mauvaise utilisation ou des problèmes d'alimentation électrique
- Les interventions effectuées par un tiers non agréé par Dell
- Toute utilisation non conforme aux instructions relatives au produit
- Les problèmes découlant du non-respect des instructions relatives au produit ou de l'inexécution des opérations de maintenance préventive
- Les problèmes liés à l'utilisation d'accessoires, pièces ou composants non fournis par Dell
- Les produits dont les étiquettes de service ou les numéros de série ont été enlevés ou modifiés
- L'usure normale

Politique de gestion de la fin de vie du matériel : Depuis le lancement des matériels Dell le 01 février 2007, tous les matériels vendus par Axway et qui exécutent un logiciel se voient affecter une date de fin de vie de cinq ans à partir de la date initiale d'achat.

Les Applications Axway utilisant des matériels en fin de vie sont supportées conformément à la politique de cycle de vie produit. Axway se réserve le droit d'annuler le support sur des matériels en fin de vie pour les futures versions de ces applications.

Une fois que le matériel a atteint sa fin de vie, le système d'exploitation qui y est installé (également connu comme Système d'exploitation du matériel), est supporté sur une base de bon-vouloir et sans engagement concernant sa mise à jour.

Réparation du matériel sur site⁷ : Pour tous les types de modèles de matériel, un technicien arrivera dans les 4 heures après le diagnostic par téléphone. L'arrivée peut avoir lieu le jour ouvré suivant si le problème est signalé la nuit ou durant le week-end.

⁶ Les cartes HSM sont couvertes par Axway durant 1 an à partir de la date d'achat. Pour tout problème matériel avec ce type de carte, Axway vous enverra une nouvelle carte en 1 jour ouvré.

⁷ Les travaux de réparation sur site du matériel et les délais d'arrivée sont basés sur le contrat conclu entre Axway et Dell. La couverture géographique inclut les grandes zones métropolitaines mondiales. Si un site est situé hors d'une zone métropolitaine, le délai d'arrivée peut être d'un ou plusieurs jours ouvrés.

3.1.5 Support des API dans les produits Axway

Des API sont disponibles pour certains produits Axway, à des fins d'intégration et de personnalisation. Ces API permettent d'étendre les fonctionnalités des produits afin d'aider nos clients à satisfaire leurs besoins métiers spécifiques. Les API peuvent être livrées avec tout ou partie de la documentation listée ci-dessous :

- Une documentation détaillée de l'utilisation de l'API et de ses fonctionnalités
- Des échantillons de code et des exemples d'utilisation de l'API.
- Javadoc – Javadoc est un outil développé par Sun Microsystems permettant de créer une documentation d'API en format HTML depuis les commentaires présents dans un code source en Java. Référence : <http://java.sun.com/j2se/javadoc/>

Axway offre un support technique pour les API des produits, incluant les services suivants :

- Si une API ne fonctionne pas comme décrit dans la documentation, Axway proposera un contournement ou un correctif, en accord avec notre politique standard de gestion des incidents. Afin de recevoir le support adéquat, les clients devront isoler tout bug relatif à l'API et fournir au support technique les fragments de code permettant de reproduire le problème.
- Les mises à jour des API seront fournies en même temps que les mises à jour ou versions des produits concernés. Par exemple, la correction d'un bug API pourra être livrée avec le prochain service pack du produit concerné.

Le support des API des produits Axway exclut :

- La conception, le développement ou la maintenance d'applications propriétaires, ainsi que le conseil sur les points précédents. Dans le cas de code propriétaire interfacé avec l'API, le support technique Axway ne fera ni diagnostic, analyse ou suggestion, et ne pourra que rediriger les clients vers des prestations d'assistance payantes assurées par les Services Professionnels Axway.
- La formation pour les développeurs

Toutefois, Axway propose les services suivants afin d'aider les développeurs à utiliser les API des produits Axway. Ces services sont payants :

- Sessions de formation à destination des développeurs pour les API des produits Axway
- Assistance au développement, à la conception d'applications et à la revue de code, assurée par les Services Professionnels Axway
- Assistance à la gestion de projet assurée par les Services Professionnels Axway.

3.2 Objectifs de temps de réponse d'Axway et disponibilité du niveau de service

3.2.1 Les objectifs de temps de réponse d'Axway

« Objectif de temps de réponse initiale » s'entend du délai maximum dans lequel un ingénieur techniquement qualifié d'Axway Global Customer Services doit contacter un client et/ou partenaire par courrier électronique ou téléphone une fois le dossier ouvert. La réponse initiale peut également englober les activités suivantes : collecte d'informations supplémentaires sur le problème technique ; diagnostic ;

proposition de solutions provisoires ; obtention de données de reproduction et/ou validation d'informations de configuration.

| Priorité | Mission Critical Support (MCS) | Premier | e-Support |
|------------|--------------------------------|------------------|-----------|
| Priorité 1 | 15 minutes | 30 minutes | S/O |
| Priorité 2 | 2 heures | 4 heures ouvrées | S/O |
| Priorité 3 | 1 jour ouvré | 1 jour ouvré | S/O |
| Priorité 4 | 1 jour ouvré | 5 jours ouvrés | S/O |

Pendant le Week-end, les Clients Platinum/MCS peuvent demander aux équipes Axway de travailler sur des cas de priorité 3 (le personnel du client doit être prêt à collaborer).

3.2.2 Disponibilité du niveau de service SaaS

Axway s'engage à fournir des services sécurisés à large disponibilité pour accompagner ses clients. La

$$\text{La disponibilité du niveau de service} = \left(1 - \frac{\sum_i \text{Durée de l'interruption}_i}{\text{Durée}} \right) * 100$$

En %

disponibilité du niveau de service (Service Availability) pour le SaaS Axway est de 99,9 %, et est calculée selon la formule suivante :

- Durée (Duration Period) = durée totale de la période de mesure moins le temps de maintenance programmé (unité de mesure : minutes).
- Durée de l'interruption (Outage Duration_i) = durée commerciale des interruptions "I" de priorité 1 pendant la période de mesure (unité de mesure : minutes).
- Les durées des périodes d'incidents qui se chevauchent ne sont pas cumulées et sont comptées comme une seule durée.

3.3 Licences multiples

Si vous achetez plusieurs licences du même logiciel et si le logiciel doit faire l'objet d'un support technique, vous devez acquérir le même niveau de support technique pour chaque licence.

Si vous souscrivez à une extension de support (comme défini à l'article 3.7), vous devez continuer de souscrire aux services de support pour l'ensemble des licences concernées.

3.4 Durée de Support

Le service de support commence à la date effective de la commande et continue pour une durée initiale d'un an (« Durée Initiale de Support »), sauf mention spécifique indiquée dans la commande. A l'expiration de la Durée Initiale de Support, le service de support sera renouvelé pour une période d'un an, payé terme à échoir, sauf si une des parties notifie à l'autre partie son intention de ne pas renouveler le support au moins 180 jours avant la fin de la période en cours. Axway déterminera le coût du renouvellement de Support sur la base des tarifs en vigueur. La durée de souscription standard pour les offres cloud avec ou sans managed services est de 3 ans.

3.5 Politique de Remise en service

Si le service de support est suspendu ou n'a pas été initialement acheté avec un produit, des frais de remise en service seront appliqués en sus de la période non couverte par un contrat de Support actif (back-support). Le montant de la redevance lié à la période non couverte est calculé depuis la dernière redevance annuelle de support payée. Les frais de remise en service qui s'y ajoutent correspondent à 50% de ce montant. Vous aurez également à acheter la redevance annuelle de support pour la nouvelle période démarrant.

3.6 Réduction des Licences ou du Niveau de Support

La tarification du service de Support est calculée en fonction du niveau de service de Support souscrit ainsi qu'en fonction de la quantité de produits pour lesquels le service de Support est commandé. Dans l'éventualité où le service de Support d'un ensemble de licences commandée au titre d'une commande unique est résilié, ou si le niveau du service de Support souscrit est modifié pour un niveau inférieur, le service de support pour les licences restantes de cette commande sera facturé au tarif défini par la grille tarifaire de Services Support Axway en vigueur au moment de la résiliation ou de la modification du niveau de Support.

Le montant de la redevance de Support ne dépassera pas la redevance annuelle précédente de Support payée pour l'ensemble des licences restantes et des licences résiliées ou réduites.

3.7 Extension de Support

Pour les clients ayant déployés les logiciels Axway sur site, Axway informe ses clients des dates de fin de Support de ses logiciels (voir le document Axway Product Lifecycle https://cdn.axway.com/u/Axway_Product_Lifecycle_2.pdf et https://cdn.axway.com/u/Axway_Product_Lifecycle_3.1.pdf)

Les informations concernant les dates de Programme de Fin de Vie de Support et les Extensions de Support sont disponibles sur le site web du Support, et peuvent également être fournies aux clients par leur contact de l'équipe Renouvellement Support ou leur contact commercial.

Si vous aviez besoin d'utiliser une version de produit ayant atteint un statut de fin de Support, Axway offre la possibilité d'acquérir des Extensions de Support limitées dans le temps, afin de vous assurer des services de support si vous n'avez pas la possibilité de mettre à jour ou de migrer votre produit dans le

délai imparti. Une extension de support est valide 6 mois. Pour une version de logicielle ayant atteint le statut de fin de support, seules 2 extensions de support sont possibles.

Votre contact de l'équipe commerciale de maintenance vous fournira un devis sur demande pour l'Extension de Support souhaitée.

3.8 Génération et Version

L'accès aux nouvelles générations dépend des conditions définies dans le contrat passé entre le client et Axway. « Nouvelle Génération » désigne des changements significatifs dans l'architecture, le comportement, les fonctionnalités, l'intégration de nouveaux composants ou de systèmes d'exploitation, et se manifeste par la modification du chiffre à gauche de la première décimale (ex : X.y.z.). Avec le PLC 3.1, la Génération devient la Version Majeure.

4. Rôles et responsabilités du client

4.1 Vue d'ensemble

Nous encourageons vivement nos clients à tenir compte des points importants décrits dans cette section, et ce en vue d'accélérer la résolution de leurs problèmes techniques. Les clients et partenaires dont le contrat de support est en cours de validité peuvent contacter Axway Global Support par téléphone, courrier électronique ou Internet⁸. Selon le degré de priorité de l'incident et le niveau de support, l'une ou l'autre de ces méthodes sera privilégiée, voire requise. Les actions de Global Support incluent généralement les investigations sur les incidents, les simulations et les tentatives de reproduction. Sur la base des conclusions de ces investigations, Axway Global Support sera à même de fournir des explications techniques ou de proposer des changements de configuration, des solutions provisoires et, dans certains cas, des correctifs logiciels.

⁸Les clients e-Support peuvent accéder à Axway Global Support uniquement via le site web du Support Axway.

4.2 Contacter le support client

4.2.1 Comment contacter le Support Axway

Vous pouvez soumettre votre demande de support à Axway via les canaux spécifiés ci-après. Un numéro de dossier vous sera attribué pour toute référence ultérieure concernant ce dossier. Veuillez indiquer ce numéro chaque fois que vous nous contactez au sujet de votre demande de support.

- Soumettez les demandes de support via le site web du Support Axway <https://support.axway.com>. Nous vous recommandons d'utiliser le site web si vous devez joindre des journaux d'erreurs, un échantillon de code ou toutes autres informations liées à votre demande.
- Envoyez les demandes de support par courrier électronique à support@axway.com.
- Appelez-nous au numéro régional ou local approprié indiqué sur le site web du Support Axway (**Remarque : Les incidents de priorité 1 doivent être signalés par téléphone**)

4.2.2 Que trouve-t-on sur le site web du Support Axway ?

Avant de contacter Global Support et d'enregistrer un dossier de support, nous vous recommandons de visiter le site web du Support Axway. Vous pourrez y consulter notre base de connaissances, télécharger des correctifs logiciels et trouver une solution à votre problème.

En tant qu'utilisateur enregistré, vous avez accès aux services suivants sur le site web du Support Axway :

- Soumission/suivi des demandes de support
- Consultation/recherche dans la base de connaissances
- Fiches produit
- Accès/téléchargement de manuels d'utilisation mis à jour
- Téléchargement de correctifs logiciels
- Communauté Axway (<https://community.axway.com>)

Sur le site Web, vous trouverez une description détaillée de la manière de vous enregistrer en tant qu'utilisateur, d'enregistrer une demande, etc.

4.3 Obligations du client

4.3.1 La vitesse de réaction repose sur le principe de réciprocité

Axway s'engage à réagir rapidement aux demandes des clients pour diagnostiquer et résoudre tout problème technique. Réciproquement, les clients et/ou partenaires doivent répondre rapidement aux demandes de renseignements techniques de l'équipe Axway Global Support afin que celle-ci ait toutes les cartes en main pour établir un diagnostic efficace et accélérer la résolution du problème technique. Les clients et/ou partenaires doivent disposer d'un personnel technique suffisant et compétent pour effectuer tous tests et diagnostics supplémentaires.

Par ailleurs, votre retour d'expérience aidera Axway à déterminer si ses suggestions ou correctifs logiciels ont été couronnés de succès ou se sont soldés par un échec. Axway pourra vous demander de participer à des conférences téléphoniques jusqu'à la résolution du problème technique.

4.3.2 Informations requises pour une résolution accélérée

Dans le cadre du processus de signalement des incidents, vous devez réunir les journaux et données pertinents avant de signaler un incident – Contactez Axway pour savoir quelles sont les toutes dernières exigences en matière de collecte de données pour une intervention sur un produit spécifique.

Avant de contacter Axway Global Support, préparez les informations suivantes :

- **Numéro ID du dossier de support** : Si votre incident fait l'objet d'une demande de support ouverte, indiquez le numéro de dossier (dans le champ « Objet » du message pour toute communication par courrier électronique).
- **Nom(s) du contact et nom de la société** : Votre nom et le nom de votre société, ainsi que les noms d'autres contacts éventuels (votre Code d'Accès au Support dans le champ « Objet » du message pour tout nouvel incident signalé par courrier électronique).
- **Coordonnées** : Adresses électroniques et numéros de téléphone et de télécopieur où l'on peut vous joindre.
- **Informations sur le produit** : Numéro de licence de produit, version de logiciel et correctifs spécifiques à l'installation faisant l'objet de la demande de support. Dans un contexte cloud, le service concerné.
- **Description du problème** : Description détaillée du problème. Celle-ci doit inclure le(s) problème(s) que vous rencontrez, toutes modifications effectuées avant ce(s) problème(s), la date de survenance de ce(s) problème(s), etc.
- **Impact** : Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus métier. L'impact est souvent basé sur la manière dont les niveaux de service seront affectés.
- **Urgence** : Mesure du temps que met un incident, un problème ou un changement à avoir un impact significatif sur le business. Par exemple, un incident à fort impact peut avoir une urgence faible, si cet impact n'affecte pas le business avant la fin de l'exercice financier.
- **Informations sur la configuration** : Configuration valide et existante, nom du produit, version, et numéro de build. Dans un contexte cloud, l'environnement concerné si nécessaire.
- **Messages d'erreur** : Messages d'erreur précis, fichiers journaux, description du comportement du produit et des symptômes.
- **Étapes de reproduction** : Liste des étapes pour reproduire l'incident et scénarios de test pertinents.
- **Description des modifications récentes de l'environnement ou du système** : Description des modifications récentes du produit ou du système effectuées avant la survenance du problème.

4.3.3 Contacts désignés par le client

Vous devez désigner un représentant de votre organisation qui interagira avec l'organisation de Support Axway pour toutes questions contractuelles. Le Contact en charge des questions contractuelles sera autorisé à prendre des décisions importantes pour votre société concernant vos relations contractuelles avec l'organisation de Support Axway.

Vous devez également désigner un ou plusieurs Contacts techniques⁹ autorisés à interagir avec Axway Global Support pour toutes questions techniques. Les services de support ne sauraient remplacer la formation de votre personnel. Vos contacts techniques doivent suivre un stage de formation consacré au logiciel objet du contrat de support et acquérir un niveau de compétence conforme aux exigences raisonnables d'Axway. Pour certains produits Axway hautement complexes, les contacts techniques doivent recevoir un Numéro de Certification Individuel (ICN) validant leur stage de formation. Le programme ICN garantit que vos contacts techniques ont reçu une formation adéquate et sont à même de communiquer efficacement avec Axway Global Support pour une résolution rapide de vos problèmes techniques.

Vos contacts techniques sont les seules personnes autorisées à contacter Axway Global Support. Le rôle des contacts techniques autorisés est de protéger votre société, vos logiciels et vos données. Ils sont en effet les seuls employés autorisés par votre société à mener des investigations ou à modifier vos systèmes. Si un employé non autorisé de votre société nous contacte, nous le redirigerons vers vos contacts techniques autorisés. Néanmoins, en cas d'urgence et à titre exceptionnel, nous pourrions commencer à travailler à la résolution d'un problème avec un contact non autorisé, sous réserve de vérification ultérieure.

Vos contacts doivent être autorisés à fournir rapidement à Axway, à sa demande, des informations exhaustives et exactes sur votre société et votre activité afin de lui permettre de fournir les services de support. Vous pouvez modifier vos contacts désignés sur notification écrite à Axway.

⁹ Reportez-vous à votre niveau de support et le nombre de contacts techniques autorisés.

4.3.4 Clauses de non-responsabilité

Commande et installation

Pour éviter de se retrouver avec une version de logiciel en fin de vie non couverte par un service de support, les clients sont vivement encouragés à installer rapidement les nouvelles versions ou à les faire installer par un professionnel après l'annonce par Axway de leur disponibilité.

Procédures de sauvegarde

En tant que client, vous vous engagez à conserver des copies de sauvegarde complètes de toutes bases de données et données associées, conformément aux bonnes pratiques informatiques, et à suivre les procédures de sauvegarde et de restauration avant l'installation d'une mise à jour.

Documentation

Vous devez conserver en interne la documentation ayant trait à l'utilisation et à la gestion des logiciels disponibles.

Configurations certifiées

Axway teste et certifie les logiciels sur des versions spécifiques de systèmes d'exploitation et de bases de données pour chaque nouvelle mise à jour ou version contenant une nouvelle fonctionnalité. Sachant que tous les incidents seront diagnostiqués dans nos laboratoires équipés de mises à jour ou versions certifiées, nous encourageons vivement les clients à installer la mise à jour la plus récente des logiciels. Vous trouverez des informations sur les configurations certifiées sur le site web du support d'Axway.

Axway n'est pas dans l'obligation d'assurer le support technique de logiciels ou matériels tiers. Les problèmes signalés à Axway, qui sont identifiés comme provenant d'un logiciel ou matériel tiers fourni par l'intermédiaire d'Axway et qu'Axway est dans l'impossibilité de résoudre, peuvent être soumis au tiers auprès duquel Axway s'est procuré ce logiciel ou matériel, sous réserve d'un contrat de support technique valide liant Axway et ledit tiers. Auquel cas, vous bénéficierez du support technique qu'Axway est habilité à recevoir du tiers et à vous fournir.

Conformité aux instructions

Vous devez vous conformer aux instructions opérationnelles émises par Axway.

Documentation des défaillances : Vous devez documenter le mode de survenance de la défaillance / du problème et vérifier si les défaillances / problèmes sont reproductibles.

Accès aux installations et au personnel

S'il s'avère nécessaire qu'Axway ait accès à votre personnel, vous vous engagez à mettre votre personnel à disposition d'Axway aux dates et heures convenues entre vous et Axway. Par ailleurs, votre personnel doit posséder les compétences et l'expérience requises pour mener à bien les tâches lui incombant.

Retards

Si vous manquez à l'une quelconque des responsabilités précitées ou si vous tardez à vous en acquitter, Axway pourra revoir ses engagements de prestation des services de support. Axway vous informera alors de tout retard supplémentaire susceptible de se produire suite à votre manquement ou à votre retard.

Contact client

Dans le cadre de la gestion des données personnelles et de la confidentialité des données (voir paragraphe ci-dessous) le Contact Client est notre contact client privilégié, mais Axway donne au client la possibilité de définir un contact distinct pour les questions relatives aux données personnelles (Contact Données Personnelles) et pour les questions relatives aux données confidentielles (Contact Sécurité).

A ce titre, Axway s'attend à ce que ces contacts aient toutes les autorisations nécessaires pour prendre des décisions concernant les données personnelles et confidentielles. Le Contact en charge des données personnelles est généralement le DPD du client ou fait partie de son organisation et le Contact en charge des données confidentielles est généralement le RSSI ou fait partie de son organisation.

Axway s'attend à ce que le Client maintienne Axway informé de l'exactitude du nom et des détails de ces contacts.

Avis sur les Données Personnelles

La sécurité des données de nos clients est une priorité absolue pour Axway, et à ce titre, nous avons développé des politiques et procédures relatives à la protection des données conformément aux différentes exigences de la loi américaine - Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 ("HIPAA") - et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD).

Même avec ces pratiques de protection des données en place, Axway a adopté une politique de ne pas accepter les données d'informations de santé protégées (PHI) ou les données personnelles de nos clients. Axway a déterminé qu'il n'a pas besoin de PHI ou de données personnelles, autres que les informations nécessaires à la prestation du service, afin de fournir un support à ses clients.

Par conséquent, vous acceptez qu'Axway n'a pas besoin d'avoir accès ou de traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client afin de remplir ces obligations contractuelles.

A ce titre, vous acceptez de :

- ne confier aucune donnée à caractère personnel, information financière, donnée de santé, médicale, pharmaceutique ou des données concernant des enfants de moins de 15 ans, ou tout autre donnée dite sensible au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le « RGPD ») et/ou,
- à crypter et/ou anonymiser toutes données à caractère personnel qui seraient envoyé à Axway dans le cadre du présent Contrat.

Si Axway est amené, dans le cadre de la présente Politique de Support et de sa relation commerciale avec vous, à traiter des données à caractère personnel relatives à vos employés ou dirigeants (notamment les contacts techniques et commerciaux), ce qui peut inclure en particulier, mais sans s'y limiter, des informations telles que les noms, adresses, titres ou contacts professionnels (adresse électronique, numéro de téléphone), ces informations seront collectées auprès de vous. Vous déclarez être autorisé à transférer ces données à caractère personnel à Axway et que vous avez respecté RGPD et l'HIPAA.

A ce titre, Axway, en qualité de responsable de traitement de ces données à caractère personnel, s'engage à ne traiter ces données à caractère personnel que dans la mesure où cela est strictement nécessaire à

la communication avec les équipes du Client (pour notamment la bonne exécution des prestations de support et de maintenance), aux suivies de satisfaction, à des actions commerciales ou marketing, et s'engage à ce titre à respecter les dispositions légales applicables en la matière, en ce compris le RGPD, et notamment mettre en œuvre toutes les mesures techniques et d'organisation appropriées pour assurer la protection des données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

En outre, vous autorisez Axway à transférer vos données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale à toute société du groupe Axway Software ou tout sous-traitant définis sur le site <https://www.axway.com/en/contact-us#tablist1-tab3>. Axway s'assure que le sous-traitant présente les mêmes garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, Axway demeure pleinement responsable à l'égard du Client de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

Note sur la confidentialité des données

La sécurité des données de nos clients est une priorité pour Axway, et de ce fait, nous avons mis en place des politiques et des procédures de protection des données en conformité avec les meilleurs pratiques de sécurité reconnues par l'industrie (ISO 27001, ISAE32/SSAE16/SOC1, NIST 800-53).

Même avec ces pratiques de protection de donnée en place, Axway a adopté une politique de non-acceptation des données considérées comme confidentielles par nos clients. Axway a déterminé qu'il n'était pas nécessaire d'accéder à ce type de données pour fournir le support à ses clients. Dans le cas où vous décideriez d'envoyer un fichier ou une application à Axway pour une analyse ou un test par le support, vous devez vous assurer que ce fichier ou cette application ne contiennent aucune donnée considérée comme confidentielle par votre organisation.

Axway requiert ou bien de supprimer toute donnée confidentielle contenue dans ce fichier ou cette application, ou bien de les substituer par des données fictives qui satisfassent vos critères de sécurité.

Dans l'éventualité où vous estimeriez qu'il est nécessaire pour Axway d'accéder à ces données confidentielles pour nos services de support, vous devez préalablement notifier Axway. Axway se mettra alors à votre disposition pour identifier une approche acceptable afin de subvenir à vos besoins.

4.4 Classification des incidents, défaillances et problèmes

Lorsque vous soumettez une demande de support, vous devez vous baser sur le Tableau ci-dessous pour indiquer à Axway l'urgence et l'impact de la défaillance qui vous semblent appropriés. Axway travaillera en concertation avec vous afin de déterminer de façon raisonnable et concluante l'impact et l'urgence de l'incident et prendre des mesures adaptées à la priorité qui en résulte.

| Définition | |
|-----------------------------|---|
| Impact | |
| <p>1 – Critique</p> | <p>Défaillances qui perturbent gravement ou interrompent la production pour l'utilisateur final.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Défaillance du système, du serveur ou d'une application critique. ◦ L'utilisateur ne peut pas utiliser une fonction 'indispensable' du système de production. ◦ Le problème ne peut pas être résolu par un redémarrage, une solution de contournement ou une solution provisoire. |
| <p>2 – Important</p> | <p>Graves défaillances qui affectent la productivité ou le développement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système de production : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Problème qui n'empêche pas la poursuite de la production, mais qui entraîne d'importantes perturbations. ◦ Le système de production fonctionne mais subit des interruptions répétées. • Système de développement : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Le problème ne peut pas être résolu par un redémarrage ou une solution de contournement. ◦ Le problème interrompt les opérations de développement et aucune solution provisoire n'a été trouvée. <p>Impossible de lancer la production du produit et aucune solution provisoire n'a été trouvée.</p> |
| <p>3 – Moyen</p> | <p>Défaillances de moindre importance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système de production : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Problèmes n'ayant pas un impact significatif sur la productivité actuelle. ◦ Le système de production fonctionne |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>mais est soumis à quelques limitations.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Une fonction du système de production est défaillante, mais une solution de contournement est disponible. • Système de développement : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Une fonction du système de développement est défaillante, mais une solution de contournement est disponible. ◦ Le projet de développement peut se poursuivre, mais avec des perturbations significatives. <p>Une solution provisoire a été trouvée mais n'est pas acceptable.</p> |
| 4 – Faible | Défaillances mineures qui n'affectent pas l'utilisation du système ou sans impact. |

La priorité est une catégorie servant à identifier l'importance relative d'un incident, d'un problème ou d'un changement. La priorité est basée sur l'impact et sur l'urgence et sert à identifier le délai acceptable pour réaliser une action.

| | Urgence | | | |
|--------|------------|------------|------------|------------|
| | | 1-Haute | 2-Moyenne | 3-Faible |
| Impact | 1-Critique | Priorité 1 | Priorité 2 | Priorité 3 |
| | 2-Haut | Priorité 2 | Priorité 2 | Priorité 3 |
| | 3-Moyen | Priorité 3 | Priorité 3 | Priorité 4 |
| | 4-Faible | Priorité 3 | Priorité 4 | Priorité 4 |

4.5 Soumission des demandes de support

4.5.1 Soumission des demandes de support via le site web du Support Axway

- Pour pouvoir soumettre des demandes de support via le web, vous devez au préalable vous inscrire sur le site web d’Axway. Après quoi, vous aurez accès au site web Support où vous pourrez enregistrer vos demandes.
- Lorsque vous signalez un incident / un problème via notre site web, tenez-vous prêt à fournir au Support Axway les informations nécessaires au bon déroulement du processus de résolution, telles que définies dans la section intitulée « Informations requises pour une résolution accélérée ».
- Nous vous recommandons de rédiger vos demandes de support en anglais car cela accélérera le transfert de votre demande au sein de l’organisation de support.
- **Les incidents de priorité 1 doivent être signalés par téléphone.** Vous aurez ainsi l’assurance que l’équipe Support a bien reçu votre demande et lui a attribué un statut prioritaire.

4.5.2 Soumission des demandes de support par courrier électronique

- Préparez les informations définies dans la section intitulée « Informations requises pour une résolution accélérée ».
- Envoyez votre demande de support à support@axway.com.
- Un ingénieur support vous contactera et répondra à votre demande de support.
- Si vous contactez le Support Axway par courrier électronique au sujet d’une demande préalablement soumise, indiquez le numéro de demande dans l’objet du message. Ce numéro nous aidera à identifier l’ingénieur support en charge de votre demande de support.
- **Les incidents de priorité 1 doivent être signalés par téléphone.** Vous aurez ainsi l’assurance que l’équipe Support a bien reçu votre demande et lui a attribué un statut prioritaire.
- N’envoyez qu’une demande de support à la fois par courrier électronique.

4.5.3 Soumission des demandes de support par téléphone

Lorsque vous contactez le Support Client par téléphone, utilisez le numéro de téléphone de votre Centre de Support régional. Vous le trouverez à la page « Contact » sur le site web du Support Axway (<https://support.axway.com/fr/auth/contacts>). Tenez-vous prêt à fournir au Support Axway les informations nécessaires au bon déroulement du processus de résolution, telles que définies dans la section intitulée « Informations requises pour une résolution accélérée ».

5. Processus de support : Rôles et Responsabilités

5.1 Vue d’ensemble du processus de résolution

Lorsque l’ingénieur support reçoit votre demande de support et enregistre les informations, vous êtes identifié via votre numéro de licence ou votre Code d’Accès au Support. Le registre des licences confirme la validité de votre contrat de support à l’ingénieur support, ou l’alerte dans le cas contraire. Si la demande

est soumise en dehors des plages horaires spécifiées dans le contrat, elle sera quand même enregistrée ; vous serez toutefois informé qu'elle se situe en dehors des heures d'appel prescrites.

Après avoir vérifié la validité de votre contrat de support, l'ingénieur support détermine la classification de l'incident et identifie l'urgence de la situation.

Commencent alors les investigations et la collecte de données. L'ingénieur support peut effectuer une recherche dans une base de connaissances et dans l'historique des dossiers afin d'identifier un problème similaire ou identique.

Une fois les données pertinentes collectées et les recherches effectuées, l'ingénieur support tente de résoudre le problème et, au besoin, transmet le dossier à diverses ressources en fonction des informations recueillies.

En cas de défaut de produit et en l'absence d'une solution provisoire acceptable, l'ingénieur support vous enverra une mise à jour de logiciel ou, si celle-ci n'est pas encore disponible, un correctif pour pallier les défaillances critiques affectant votre système de production.

Après avoir proposé la solution, concerté le personnel du client au sujet de la mise en œuvre de la solution et reçu confirmation de la résolution du problème, l'ingénieur support ferme la demande.

Il est possible de rouvrir une demande si besoin est (par exemple si la précédente solution a échoué), auquel cas il convient de reprendre le processus de résolution.

5.2 Diagnostic des problèmes techniques

Axway emploie les méthodes suivantes pour diagnostiquer vos problèmes techniques.

- Axway reproduit des problèmes techniques à partir de données d'échantillons dans un Centre de Support Axway.
- Axway vous demande d'envoyer une copie de votre configuration à l'un de nos Centres de Support.

Si besoin est, Axway dépêchera un Ingénieur Support sur votre site pour effectuer le diagnostic à titre onéreux.

Si Axway juge que des services à distance sont nécessaires, vous vous engagez à installer à vos frais l'équipement requis pour les diagnostics et le service de maintenance à distance. Cet équipement sera connecté à l'ordinateur sur lequel le logiciel est utilisé.

5.3 Rapports d'état

L'ingénieur Support crée et met à jour un Rapport d'Incident afin d'assurer un contrôle qualité et, si nécessaire, l'identification d'un BUG logiciel.

A chaque étape du processus de résolution, vous et l'ingénieur Support définirez l'heure et la date de votre prochain contact avec l'Equipe de Support Axway. Il convient toutefois de préciser qu'une fréquence par défaut est également déterminée en fonction du niveau de priorité attribuée au dossier :

| Priorité du dossier | Fréquence cible des rapports d'état | Priorité du dossier | Fréquence cible des rapports d'état |
|---------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Priorité 1 | Une fois par jour | Une fois par jour | S/O |
| Priorité 2 | Tous les trois jours ouvrés | Hebdomadaire | S/O |
| Priorité 3 | Hebdomadaire | Toutes les trois semaines | S/O |
| Priorité 4 | Mensuelle | Mensuelle | S/O |

5.4 Résolution des problèmes techniques

La résolution d'un problème / incident technique peut revêtir différentes formes :

- **Solution directe:** Problème résolu.
- **Solution provisoire:** Mesures prises pour permettre le fonctionnement du logiciel et la stabilisation du problème. La solution provisoire peut être remplacée par une solution permanente dans une future mise à jour de logiciel.
- **Correctif:** Pour les problèmes critiques, un correctif corrigeant un problème spécifique peut être mis à disposition.
- **Mise à jour de logiciel :** Plusieurs problèmes peuvent être résolus ou corrigés dans une mise à jour.

5.5 Fermeture de dossier

En règle générale, nous fermons un dossier de support lorsque vous nous confirmez la résolution d'un problème ou si nous ne recevons pas de vos nouvelles après trois tentatives de contact sur une période de dix jours. Nous pouvons également fermer un dossier si nous ne pouvons pas résoudre, ou choisissons de ne pas résoudre certains incidents, avec votre accord. Votre contact technique sera informé de la fermeture du dossier par courrier électronique. Vous pouvez rappeler et rouvrir un dossier pour tous travaux supplémentaires.

Fermeture suite à la fourniture d'une solution

Dans un délai de 7 jours à compter de la fourniture de la solution, vous recevrez par courrier électronique une notification de fermeture de dossier. Axway reconnaît que le client a besoin de tester et valider les solutions dans chaque environnement avant toute mise en production et a conscience que cette phase peut nécessiter plus de sept jours.

S'il apparaît, après fermeture du dossier, que la solution fournie ne résout pas le problème technique, vous devez contacter le Support et rouvrir le dossier. Les équipes Global Support et Ingénierie pousseront plus

loin leur analyse et mettront tout en œuvre pour résoudre le problème. Si de nouveaux symptômes se manifestent, un nouveau dossier sera rouvert.

Enquêtes de satisfaction client

Les services que nous offrons actuellement et que nous offrirons à l'avenir dépendent en grande partie de vos remontées d'information. Le niveau de satisfaction de nos clients est le seul outil dont nous disposons pour mesurer notre réussite. Nos enquêtes de satisfaction client vous donnent l'occasion de nous faire part de vos commentaires et opinions.

Après la fermeture d'une demande de support, vous recevrez par courrier électronique un court questionnaire portant sur les points suivants :

- Temps nécessaire pour contacter un ingénieur
- Temps pour résoudre votre problème technique
- Votre niveau de satisfaction par rapport au produit
- Votre niveau de satisfaction par rapport à nos services de support

5.6 Escalade managériale et technique

5.6.1 Escalade initiée par Axway Global Support

Les ingénieurs de Global Support suivent les processus techniques décrits dans le présent document pour réunir des informations permettant d'identifier et résoudre votre problème technique. Les ingénieurs travaillent en concertation avec les équipes de développement produit pour résoudre le problème et le transférer, si nécessaire.

La procédure d'escalade permet de procéder à une analyse plus large de la situation, d'affecter des ressources supplémentaires au dossier conformément aux directives techniques et de gestion, et d'améliorer la communication entre les organisations d'Axway et entre Axway et votre société. Dans le cadre d'une procédure d'escalade managériale, le dossier est transmis à un superviseur, puis à la direction locale, et enfin à la direction exécutive d'Axway.

Pour atteindre les délais de résolution cibles des Incidents de Priorité 1, nos systèmes de notifications progressives s'appuient sur la procédure d'escalade managériale suivante :

| Minutes passées | Procédure d'escalade managériale pour les situations de Niveau 1 |
|---|---|
| Immédiatement après la soumission de la demande | Notification initiale du Responsable du centre de support, de votre Responsable de compte MCS et Responsable Commercial |
| 1 heure | Responsable Commercial |
| 2 heures | Directeur régional Global Support |
| 4 heures | Le directeur régional Global Support notifie le Senior Vice-Président Global Support |
| 8 heures | Le directeur régional Global Support notifie le Vice-Président régional des ventes |

5.6.2 Escalade initiée par le client

Notre équipe de support met tout en œuvre pour s'assurer que votre demande bénéficie de toute l'attention qu'elle mérite et de ressources appropriées, l'objectif étant d'aboutir à une résolution rapide. Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande, nous vous encourageons néanmoins à demander une escalade. Le déclenchement de la procédure d'escalade permet l'intervention de niveaux hiérarchiques supérieurs, le renforcement du processus de résolution et l'affectation prioritaire de ressources.

Vous pouvez demander une escalade à tout moment en vous adressant directement à l'ingénieur en charge de votre dossier ou en appelant le numéro de support local Axway¹⁰ et en demandant à parler à un Responsable Global Support.

¹⁰ Voir la section « Comment contacter le support technique » pour les coordonnées.

5.7 Failles de sécurité

Axway prend les failles de sécurité très au sérieux. Dans ce cadre, l'équipe Sécurité Produit d'Axway a mis en place un processus rigoureux permettant de traiter toutes les failles de sécurité signalées au Support Client Axway soit en les documentant sur le site web du Support Axway, soit en les évaluant rapidement afin qu'elles soient traitées par nos équipes sécurité et R&D. Le cas échéant, Axway garde trace de toute faille de sécurité déjà signalée et traitée et en publie la liste, par produit, sur le site web du Support Axway (<https://support.axway.com>).

Axway encourage ses clients, partenaires, employés et toute entreprise de sécurité à contacter le Support Client Axway via les méthodes habituelles de soumission de demandes dès qu'une faille de sécurité est découverte à l'encontre de l'un des produits Axway. Une fois la demande effectuée, le Support Client Axway marquera le dossier en tant que dossier "sécurité" et démarrera le processus assurant l'évaluation de la faille avec les bons critères.

Avant d'être évaluées par l'équipe Sécurité Produit d'Axway, toutes les failles signalées seront vérifiées afin de s'assurer qu'elles ne figurent pas dans le référentiel produit des failles déjà répertoriées. Si la faille signalée ne l'a jamais été auprès d'Axway, le Support Client Axway ouvrira un incident de sécurité auprès du produit concerné et travaillera avec les équipes Sécurité Produit d'Axway et R&D concernées afin de définir un plan d'action. A ce stade, la faille signalée possèdera son propre score CVSSv3 calculé et sa priorité déterminée. Axway prévoit ensuite de traiter les failles de sécurité comme suit :

| Priorité | CVSSv3 Score | Action de l'équipe Produit |
|----------|--------------|---|
| Haute | 7 - 10 | Livraison d'un Patch (à moins que la complexité technique requiert un Service Pack) |
| Moyenne | 4 - 6.9 | Planifier pour le prochain Service Pack |
| Basse | 0 - 3.9 | Prioriser pour une prochaine livraison |

5.8 Conformité et normes des opérations SaaS Axway

Politique de sécurité

Axway maintient une forte position de sécurité pour maintenir et protéger de manière proactive les services SaaS Cloud. Les règles et politiques de sécurité sont décrites dans le "Axway Cloud Security Statement".

En outre, Axway surveille et évalue en permanence chacun de ses fournisseurs et partenaires pour s'assurer qu'ils maintiennent la qualité et les certifications requises pour atténuer les risques potentiels liés à la sécurité de la plateforme et son environnement physique.

Sécurité opérationnelle

En tant que leader des services cloud spécialisés dans la gestion des flux de données, Axway s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de ses clients dans le cloud. Nous offrons une protection intégrale dans des environnements hautement évolutifs et disponibles à tout moment, car nous comprenons que la fourniture de systèmes sécurisés est essentielle au maintien de la confiance. En concevant des politiques de sécurité transparentes, Axway permet à ses clients de mieux comprendre comment leurs informations sont conservées en toute sécurité. Grâce à des contrôles opérationnels stricts, les clients sont assurés que le personnel a reçu une formation adéquate et qu'il a fait l'objet d'un examen rigoureux et de contrôles de qualité. De plus, en superposant des contrôles granulaires et raffinés, Axway aide à protéger les entreprises contre les responsabilités légales en cas d'utilisation, d'accès et de visualisation inappropriés.

Politique de confidentialité des données

Axway n'utilisera les données confiées par le Client d'aucune manière, sauf dans la mesure nécessaire à la fourniture du service et conformément à la Déclaration de confidentialité Axway.

Toutefois, dans le cadre du support, Axway ou ses partenaires peuvent être amenés à analyser les données clients dans le but de valider des structures dans les systèmes. Dans ce contexte, le Client autorise Axway et ses partenaires à réaliser ces analyses. Axway ne modifiera en aucun cas les données ou le contenu, sauf demande expresse du Client. À l'issue de la Durée de l'Abonnement, Axway rendra les données appartenant au Client et détruira les copies qu'il pourrait encore détenir.

Vérifications, programmes de conformité et certifications par des tiers

Axway

- SOC 2 and SOC 3
- HIPAA - Axway dispose des contrôles et sauvegardes nécessaires pour traiter en toute sécurité les informations médicales protégées (PHI) au nom de ses clients
- FIPS 140-2 encryption
- ISO 27001
- [Axway Quality and Security Compliance](#)

Cloud Infrastructure Providers

Amazon Web Services (SaaS & Axway Managed Cloud)

- SOC 1 / SSAE 16/ISAE 3402 (SAS 70 Type II)
- SOC 2, SOC 3
- FISMA, DIACAP, FedRAMP
- PCI-DSS Level 1
- ISO27001/02, ISO 27018
- ITAR
- FIPS 140-2
- <https://aws.amazon.com/security/>

Microsoft Azure (Axway Managed Cloud)

- SOC 1, SOC 2, SOC3
- ISO 27001, ISO 27018
- FedRAMP
- HITRUST
- MTCS,
- IRAP
- ENS
- <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/trusted-cloud/compliance/>