

OFFRE DE SUPPORT PETALS LINK - 2011

Conditions commerciales des souscriptions de support sur la gamme Petals - 2011



Auteurs :

Pascal Portes
Laurent Lacôte

Version : 1.0

Dates de validité :

Du 1er janvier au 31 décembre 2011

Petals Link

4 rue Amélie, 31000 Toulouse

www.petalslink.com

Tél : +33 (0)5 62 73 43 80

Fax : +33 (0)5 62 24 40 90

Mail : contact@petalslink.com

Table des matières

<u>Nos gammes de support Petals</u>	3
Prestations communes à toutes nos gammes de support.....	3
Support en Développement.....	4
Support en Production.....	5
Tableau récapitulatif.....	6
Assistance supplémentaire.....	6
<u>Organisation et Méthodologie</u>	7
Initialisation du contrat de support.....	7
Procédure de support.....	8
<u>Petals Link</u>	9
Sites web.....	9
Projets.....	9
Contacts.....	9

Nos gammes de support Petals

L'offre de souscription a pour objectif de garantir aux utilisateurs de Petals ESB un accès à un certain nombre de ressources sur les produits Petals, à l'expertise de l'équipe de développement Petals, et à fournir une garantie de prise en compte d'incidents dans l'objectif de maintenir le produit en conditions opérationnelles.

L'offre de service de support distingue les deux phases habituelles du cycle de vie d'un projet de sorte à adapter en conséquence le contenu du service et le niveau d'engagement de Petals Link. Ces deux phases couvertes sont :

- Phase de développement / mise en œuvre de Petals ESB (**gamme Développement**) ;
- Maintien en condition opérationnelle en phase de production (**gamme Production**).

Ces gammes comprennent un ensemble de services communs.

Elles se distinguent sur les versions de logiciels supportées, le nombre d'heures d'assistance et de tickets disponibles, ainsi que les délais de réponse pour la résolution de problèmes.

Prestations communes à toutes nos gammes de support

Quel que soit le type de support et le niveau de service choisi, nos prestations comprennent en standard un ensemble de ressources et un volume horaire d'assistance technique.

Assistance

Le Client peut demander assistance à Petals Link, par mail, téléphone, ou directement au moyen de notre outil de gestion et de suivi du support (<http://support.petalslink.com>), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.

Cette assistance peut porter sur de l'aide à l'installation, la configuration ou l'utilisation des Produits, dans le respect du volume horaire souscrit en fonction de l'offre (de 8h à 50h).

Chaque question donnera lieu à l'ouverture d'un ticket d'assistance sur notre plate-forme de support, pour assurer l'archivage, le suivi et la gestion du temps consacré.

Une fois épuisée la totalité du volume horaire souscrit, en l'absence de signature d'un avenant au présent contrat ou signature d'un contrat différent, toute nouvelle prestation demandée par le Client sera soumise aux tarifs et modalités décrites dans la section Assistance supplémentaire.

Ressources

Accès aux binaires individuels : EBM tient à disposition sur le site <http://download.petalslink.com> l'ensemble des logiciels de la gamme Petals, incluant les Produits objet du support. Ces binaires sont librement utilisables selon les termes de la Licence Open Source sous laquelle ils sont diffusés.

Accès aux sources : EBM diffusant ses logiciels sous Licence Open Source, les codes sources des Produits sont accessibles, soit directement sur notre forge en ligne, soit sur simple demande.

Documentation : L'ensemble des logiciels de la gamme Petals bénéficient d'une documentation en ligne, accessible à l'adresse <http://doc.petalslink.com>, et diffusée sous la licence Creative Commons By-nc-nd.

Outil de gestion d'incidents : La gestion des requêtes d'assistance et des incidents (diagnostic, analyse, résolution, suivi) est effectuée en ligne sur le site <http://support.petalslink.com>. À l'ouverture d'une souscription de support, le Client reçoit des identifiant/mdp de connexion nominatifs, donnant accès au suivi de produit effectué par la communauté, ainsi qu'un espace privatif rassemblant l'ensemble des informations et outils utiles.

Accès aux mailing-lists : Les produits majeurs de la gamme Petals disposent de mailing-lists thématiques, une centrée sur le développement, une sur l'utilisation, une permettant d'être notifié des mises à jour du code. Le Client sera inscrit aux mailing-lists correspondant à l'offre de support choisie.

Forum : La communauté Petals dispose d'un forum ouvert à tous les utilisateurs, et animé par l'équipe de développement de Petals et des contributeurs réguliers. Noter cependant que l'utilisation du forum relève de l'activité communautaire, et échappe donc au cadre du support commercial fourni par EBM.

Support en Développement

Notre offre de support Développement permet aux équipes du Client de mettre en oeuvre la suite Petals, expérimenter et affiner l'architecture cible, en bénéficiant du suivi et de l'expertise de nos équipes. De ce fait, notre offre de support Développement peut être souscrite pour différentes durées (1 mois, 6 mois, 1 an) auxquelles correspondent les caractéristiques suivantes :

Versions de produits supportées : Seront couverts par le support l'ensemble des produits de la gamme Petals, dans leurs dernières versions publiquement disponibles au moment de l'entrée en vigueur du contrat de support.

Volume horaire d'assistance technique : Le volume d'heures ouvrées de Petals Link utilisables par le Client varie selon l'offre choisie : 8h (souscription Mensuelle), 20h (souscription Semestrielle), 50h (souscription Annuelle).

Nombre de tickets d'incidents disponibles : Le nombre maximal d'incidents que le Client peut notifier dans le cadre du support varie selon l'offre choisie : 2 (souscription Mensuelle), 15 (souscription Semestrielle), Illimité (souscription Annuelle).

Délais de réponse : Petals Link mettra en oeuvre ses meilleurs efforts pour apporter rapidement une solution à l'incident, et fournira au Client des estimations du délai de résolution.

Déploiement : Tarification unique quel que soit le nombre d'instances de Petals ESB déployées.

Support en Production

La gamme de support Production est destinée à assurer la disponibilité et la fiabilité de l'écosystème Petals déployé et configuré par le Client. Elle porte donc sur la version Entreprise de Petals, et comprend un support illimité des incidents et un engagement sur les délais de réponse.

Versions de produits supportées : Seront couvertes par le support la version Entreprise de la gamme Petals publiquement disponible au moment de l'entrée en vigueur du contrat de support, ainsi que la version immédiatement antérieure.

Packaging : EBM met à disposition du Client un packaging de binaires correspondant à la version Entreprise de la suite Petals objet de la souscription.

Volume horaire d'assistance technique : Le volume d'heures ouvrées de Petals Link utilisables par le Client varie de 20h (offre Standard) à 50h (offre Premium).

Nombre de tickets d'incidents disponibles : Le nombre maximal d'incidents que le Client peut reporter dans le cadre du support est illimité.

Délais de réponse : Petals Link s'engage sur les délais de réponse, en fonction du type d'Anomalies. On désigne par Anomalie tout incident, défaut, dysfonctionnement qui altère l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités des Produits, ne résultant pas d'une mauvaise configuration ou d'une erreur d'utilisation/compréhension de la part du Client :

- les plus graves (dites Bloquantes) sont celles empêchant l'utilisation des Produits conformément à leur destination et en suivant les consignes de la documentation afférente.
- les autres Anomalies (dites Non Bloquantes) sont celles qui perturbent significativement l'utilisation du Produit ou les performances en production, mais dont l'impact est limité ou bloqué en contournant le problème en cause (utiliser d'autres méthodes pour arriver au même résultat).

Déploiement : Tarification en fonction du nombre d'instances de Petals ESB déployées.

Tableau récapitulatif

	Support Développement			Support Production	
	<i>Mensuel</i>	<i>Semestriel</i>	<i>Annuel</i>	<i>Standard</i>	<i>Premium</i>
Releases supportées	Standard	Standard	Standard	Enterprise	Enterprise
Branches supportées	N	N	N	N et N-1	N et N-1
Packaging Produit	non	non	non	oui	oui
Support des correctifs	oui	oui	oui	oui	oui
Support des mises à jour	oui	oui	oui	non	non
Accès mailing-lists	Dev	Dev	Dev	Users	Users
Volume horaire pour l'assistance	8h	20h	50h	20h	20h
Nombre de tickets d'incidents disponibles	2	15	Illimité	Illimité	Illimité
Délai de réponse pour les Anomalies bloquantes	best effort	best effort	best effort	4 jours ouvrés	8 heures ouvrées
Délai de réponse pour les Anomalies non bloquantes	best effort	best effort	best effort	10 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Tarification	Fixe (nb de nœuds Petals illimité)			Prix par nœud Petals	
Prix en € hors taxes	3 900,00	9 000,00	18 750,00	7 499,00	14 999,00

Assistance supplémentaire

Dans le cas où le Client désirerait, de manière ponctuelle, bénéficier d'horaires de services plus étendus, le Client préviendra EBM, au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date ou la période pour laquelle il désire un support étendu.

L'initialisation de ce support étendu sera due, même si le service n'est pas utilisé, et suit ces tarifs :

- 100 € HT / jour ouvré (lundi au vendredi), pour un support étendu de 08h00 à 20h00 ;
- 225 € HT / jour non ouvré (w-e/jours fériés), pour un support étendu de 08h00 à 20h00 ;
- 225 € HT / jour ouvré ou non ouvré, pour un support étendu de 20h00 à 08h00.

Durant ces jours, l'assistance sera décomptée par heure, chaque heure étant facturée 200 € HT pour le support étendu assuré de 8h à 20h durant les jours ouvrés, 300 € HT dans les autres cas.

Ces prestations feront l'objet de factures spécifiques, comprenant le détail des prestations effectuées et du temps consommé. Le paiement devra être effectué par le Client dans les trente (30) jours francs à compter de la réception par lui des dites factures.

Organisation et Méthodologie

Initialisation du contrat de support

1. Désignation des interlocuteurs privilégiés

Petals Link et le Client désignent chacun, dans le contrat, deux interlocuteurs (un contact principal et un suppléant), qui seront les interlocuteurs privilégiés de part et d'autre dans le cadre du support.

Seuls les deux personnes désignées par le Client sont autorisées à requérir du support auprès de Petals Link dans le cadre du contrat de support, et à accéder aux ressources fournies.

Ces deux interlocuteurs privilégiés devront :

- disposer de connaissances générales sur les logiciels de la gamme Petals et sur les notions associées (SOA, ESB, orchestration...) ;
- donner à EBM toute information nécessaire au bon diagnostic des incidents, et le cas échéant leur résolution ;
- suivre les procédures de suivi et de résolution indiquées par Petals Link.

2. Accès aux outils et ressources

Une fois le contrat signé et entré en vigueur, Petals Link crée les comptes pour chacun des interlocuteurs, permettant d'accéder à l'outil de support en ligne, ainsi que d'autres ressources.

Il envoie un mail auxdits interlocuteurs, contenant les informations suivantes :

- date de début et de fin du support ;
- Produits supportés ;
- identifiants de connexion à <http://support.petalslink.com>.

et y joint le Guide de Support Client, qui décrit les procédures du support et facilite la prise en main de l'outil.

3. Tout est opérationnel !

Le Client peut dès lors faire appel à Petals Link, en suivant le Guide de Support Client (dont les grandes lignes sont reproduites ci-dessous), pour de l'assistance ou la résolution d'incidents.

Procédure de support

1. Ouverture du ticket d'assistance ou d'incident

Le Client fait appel à Petals Link en tant que de besoin, par mail, téléphone, ou directement au travers de <http://support.petalslink.com> (méthode préférée). Il transmet toutes informations utiles à la résolution de sa demande. Un ticket est alors initialisé (statut "Open") en fonction du type de demande, à l'initiative du Client ou de Petals Link :

- un ticket dit "d'incident", si la demande porte sur un bug d'un des Produits supportés ("Problem report") ;
- un ticket dit "d'assistance", pour toute autre question ("Query").

Le temps consacré aux tickets d'incidents est illimité, mais le nombre de tickets est imputé sur le nombre maximal souscrit.

Le nombre de tickets d'assistance est illimité, mais le temps consacré à chaque ticket est décompté et imputé sur le volume horaire souscrit.

2. Qualification du ticket et rassemblement d'informations

Petals Link vérifie la bonne qualification du ticket, et corrige le cas échéant, puis :

- si les informations fournies sont suffisantes, Petals Link démarre l'analyse de la question.
- sinon, Petals Link précise les informations manquantes et attend la réponse du Client, ainsi de suite jusqu'à obtenir les informations nécessaires.

3. Analyse de la question et proposition de réponse

Petals Link analyse la question et propose une réponse (pour de l'assistance) ou une solution (pour un incident). Dans le cas d'un incident, la solution est proposée dans les délais prévus et peut consister en un correctif préexistant, un patch dédié, ou une solution de contournement. Dans ce dernier cas, Petals Link donne un délai indicatif de réalisation d'un patch correctif définitif.

4. Validation de la réponse et fermeture du ticket

Une fois la réponse / solution validée par le Client, le ticket est clos. Dans le cas contraire, les échanges reprennent selon la même procédure.

NB : L'ensemble de ces conditions commerciales et financières sont applicables, dans leur dernière version remise au Client (cf n° de version et date en couverture), pour toute souscription de contrat de support sur l'un des logiciels de la gamme Petals, du 01/01/2011 au 31/12/2011.

Petals Link

Petals Link (marque commerciale d'EBM Websourcing) est éditeur de logiciels open source, spécialiste en SOA. Petals Link fournit du service autour de ses logiciels, dont le principal, Petals ESB, est un bus de service (ESB) open-source qui résout les problématiques d'exploitations décentralisées à grande échelle. Il est complété par une offre open source de gouvernance SOA et de supervision métier (BAM).

Sites web

- <http://www.petalslink.com> – Site de l'éditeur Petals Link
- <http://forum.petalslink.com> – Forum communautaire
- <http://blogs.petalslink.com> – Blogs corporate et développeurs
- <http://doc.petalslink.com> – Documentation produits

Projets

- <http://petals.ow2.org> – Petals ESB, l'ESB Open source à grande échelle
- <http://dragon.ow2.org> – Petals Master, un outil de gouvernance intégré à Petals
- <http://opensuit.ow2.org> – Framework de présentation web orienté service
- <http://easywsdl.ow2.org> – Parseur WSDL 1.1 et 2.0
- <http://easybpel.petalslink.com> – Moteur d'exécution BPEL et processus

Contacts

Bertrand Escudié, Président

+33 (0)5 62 73 43 81

bertrand.escudie@petalslink.com

Pascal Portes, Directeur commercial

+33 (0)5 62 73 43 83

pascal.portes@petalslink.com

Petals Link

4 rue Amélie, 31000 Toulouse

www.petalslink.com

Tél : +33 (0)5 62 73 43 80

Fax : +33 (0)5 62 24 40 90

Mail : contact@petalslink.com