

**opentext**<sup>™</sup>

The Information Company

# Programme OpenText TechConnect

Manuel pour les abonnés au programme OpenText TechConnect

## Présentation

Le programme OT TechConnect décrit dans le présent Manuel du programme OpenText TechConnect (ci-après le « manuel ») est gouverné par la version alors en vigueur du Manuel du programme de maintenance logicielle (« SMPH » pour Software Maintenance Program Handbook) et est un « programme supplémentaire », tel que défini dans le SMPH. Pour pouvoir acheter le programme TechConnect, les clients de OT (le(s) « Client(s) ») doivent participer à un des programmes de maintenance logicielle OT. Vous devez être abonné à l'un des programmes de maintenance logicielle OT durant toute la période du programme TechConnect. Les définitions des termes indiqués dans le présent manuel en majuscules, mais n'y étant pas définis, sont disponibles dans le SMPH.

En achetant les services du programme OT TechConnect, ou en commençant à les utiliser, vous indiquez accepter le contenu du manuel. En cas de divergence ou d'écart entre les conditions du présent manuel et tout autre accord négocié et signé entre OT et le client, le présent manuel prévaut, mais uniquement en ce qui concerne les services du programme OT TechConnect indiqués ci-dessous.

## TechConnect – Éléments livrables du programme

Le tableau suivant présente une liste des éléments livrables associés au programme OT TechConnect. Le calendrier de ces activités est déterminé avec le client au début du programme. Consultez l'annexe 1 pour obtenir des informations détaillées sur les descriptions des services auxquels le tableau ci-dessous fait référence.

Description du service	Quantité / Fréquence
<b>Assistance technique (responsable technique)</b>	
Traitement prioritaire des appels	Continue
Responsable technique dédié pour la résolution des problèmes	Continue
Gestion des problèmes et des procédures d'escalade	Continue
Réunion de planification et d'examen du programme	Une fois par période de programme
Création du document du programme de support/ communication	Une fois par période de programme
Appels de suivi	Tous les mois
Rapports de suivi écrits	Tous les mois
Création d'un document d'inventaire du site	Une fois par période de programme, avec mises à jour
Analyse de la configuration	Une fois par période de programme
Espace de travail privé pour le programme TechConnect	Actif tout au long de la période de programme

## Conditions générales

1. La couverture des systèmes de production OT supplémentaires gérés par la même équipe d'administration de la clientèle peut être incluse moyennant des coûts supplémentaires.
2. La période du programme TechConnect doit être de (12) mois, sauf accord écrit contraire entre OT et le client.
3. Les conditions du présent manuel s'appliquent aux éléments livrables du programme définis dans le présent document pour le programme TechConnect. Tout service supplémentaire demandé par le client nécessitera un accord séparé et sera assujéti à la liste tarifaire actuelle d'OT.
4. Le client peut assigner jusqu'à cinq (5) interlocuteurs supplémentaires lors de l'inscription au programme TechConnect. Le nombre total d'interlocuteurs ne doit pas excéder un total combiné de quinze (15) pour tous les abonnements aux programmes de maintenance logicielle OT. Les interlocuteurs en sus de la quantité totale ici indiquée peuvent faire l'objet de frais supplémentaires conformément aux conditions de la section 6 du SMPH.
5. Le responsable technique (« TL » pour Technical Lead) dédié assurera l'assistance technique pendant les huit (8) heures ouvrées standard – du lundi au vendredi, sauf jours fériés, et sauf accord contraire des deux parties au début du programme. Les demandes d'assistance formulées hors des heures ouvrées standard peuvent être traitées par des ressources supplémentaires, et contre suppléments, sur la base du programme de maintenance logicielle OT auquel le client s'est inscrit. Un TL dédié peut être assigné à d'autres régions moyennant des frais supplémentaires.
6. Le TL peut être engagé pour réaliser une couverture optionnelle moyennant des frais supplémentaires.
7. OT peut, à l'occasion, affecter des ressources techniques différentes ou supplémentaires, si cela est jugé nécessaire pour mener à bien la livraison du programme TechConnect.
8. Les services d'assistance technique sont assurés en anglais.
9. Les services d'assistance technique sont assurés pour les produits couverts par le programme de maintenance logicielle OT applicable et, lorsque cela est raisonnablement possible, pour les produits tiers revendus par OT. D'autres produits peuvent être inclus moyennant des frais supplémentaires.
10. Un (1) appel de suivi mensuel et un (1) rapport de suivi mensuel sont intégrés dans ce programme, sauf accord contraire entre OT et le client. Des appels et rapports supplémentaires peuvent être assurés moyennant des frais supplémentaires.
11. Un inventaire de site et une analyse de la configuration sont réalisés pour un unique produit OT et le système de production qui y est lié. D'autres systèmes et produits OT peuvent être inclus moyennant des frais supplémentaires.

12. Lorsqu'un client de TechConnect dépose une demande d'assistance auprès du bureau du Support OT, un représentant du support lui répondra sous une (1) heure, quelle que soit la gravité du problème. Le dépannage hors des heures ouvrées standard est possible dans le cadre d'un accord séparé, et par les experts en support OT de nos centres mondiaux d'excellence.
13. La prise en charge des personnalisations de produits OT n'est pas incluse, mais peut être assurée dans le cadre d'un accord séparé, et moyennant des frais supplémentaires.
14. Le programme TechConnect sera renouvelé chaque année. OT enverra une notification de renouvellement environ quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'un an actuelle, et le client devra payer à OT la somme facturée.
15. OT se réserve le droit d'augmenter les tarifs de TechConnect dans la lignée d'une augmentation raisonnable des coûts de prestations de services (jusqu'à 10 % par an).
16. Si le client ou OT ne souhaite pas renouveler le programme TechConnect, il doit notifier l'autre partie par écrit de son intention de ne pas procéder au renouvellement au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'abonnement actuelle.

## Annexe 1

Cette annexe présente les éléments pouvant être inclus dans le cadre du programme OT TechConnect proposé par le support client.

### Responsable technique (« TL » pour Technical Lead)

Le responsable technique est un spécialiste du support expérimenté disposant d'une expérience et de connaissances techniques approfondies sur les solutions OT. Les responsabilités du responsable technique dans le cadre du programme TechConnect peuvent inclure :

- Être l'interlocuteur technique pour toutes les demandes d'assistance du client.
- Comprendre les opérations techniques du client impliquant des produits OT, ainsi que les procédures opérationnelles et le personnel qui les encadrent. Cette compréhension permet à OT de travailler en partenariat avec le client pour fournir des solutions adaptées à ses besoins opérationnels.
- Travailler avec le personnel du client en tant que conseiller de confiance fournissant des informations et des orientations sur les meilleures pratiques relatives aux produits OT.
- Conserver une vue d'ensemble technique sur les tickets de support du client. Le client fournira au TL des connaissances actuelles et détaillées sur l'environnement du client, ce qui participera à

former un lien vital entre le client et OT, améliorant encore le degré de support offert par OT.

- Assurer le transfert des orientations techniques et du transfert des connaissances vers le personnel d'OT fournissant tout service de support supplémentaire en option, dans le cas où le TL n'assure pas ce service.
- Le TL est disponible pendant les heures ouvrées régulières, du lundi au vendredi, sauf jours fériés publiés par OT. La couverture pendant les heures ouvrées en semaine pour les régions supplémentaires ou pendant les heures étendues d'exploitation sera assurée moyennant des frais supplémentaires et après accord écrit du client et d'OT.
- Gérer toutes les communications entre le client et le support à la clientèle OT via des rapports réguliers sur l'état des tickets et des conférences téléphoniques.
- Faire office de liaison désignée pour tout ce dont le client pourrait avoir besoin de la part du support client OT pour assurer une communication claire et une remontée efficace des informations (le TL est averti lorsque le client appelle l'équipe d'accueil du support).
- Faciliter la priorisation des problèmes pendant les heures ouvrées standard du support client OT. Le TL surveille de manière collective les demandes d'assistance en prenant en compte, quand cela est possible, les autres problèmes afférents, les activités et les priorités du client.
- Gérer la transmission d'informations avec le support client d'OT / l'équipe de développement.
- Travailler avec le client et les autres membres de l'équipe de support client pour créer et appliquer un plan de communication et un plan d'inventaire du site personnalisés pour le client.
- Fournir des informations régulières sur l'état des tickets, dysfonctionnements et correctifs pouvant être pertinents pour l'implémentation des produits OT

## Réunion de planification et d'examen du programme

Une réunion annuelle de planification et d'examen est réalisée dans le cadre du programme, à une date convenue entre le client et OT, et pouvant traiter des points suivants :

- Bilan des activités réalisées dans le cadre du programme.
- Bilan des projets et activités pour l'année à venir.
- Organisation de l'inventaire du site.
- Mises à jour et examen du plan de communication.
- Planification des appels récurrents de suivi régulier.
- Définition de la fréquence des mises à jour du rapport de suivi.
- Ajustements du programme pour intégrer des services de support additionnels.
- Participation aux ressources OT sur site ou à distance, sauf accord contraire des parties.

## Plan de communication

Un plan annuel est créé et appliqué pour définir les politiques de communication, les processus d'escalade et de communication de rapports et les procédures entre le support OT et l'équipe de support du client, afin de contribuer à la prestation réussie des services de support.

### Gestion des problèmes et des procédures d'escalade

Le représentant du support client assignera un numéro de suivi unique à la demande d'assistance et déterminera la priorité de la demande avec le client. Le TL est averti lors de la soumission d'une demande d'assistance.

Le client informe le TL de la priorité de la demande d'assistance pour son site et définit et convient de la méthode et de la fréquence de communication. Toutes les demandes d'assistance et leurs dernières modifications d'état sont intégrées dans le rapport.

La demande d'assistance reste ouverte jusqu'à ce que des mesures appropriées aient été convenues entre OT et le client.

Si le client et OT s'accordent sur le fait qu'un support sur site est la meilleure approche à suivre pour résoudre la demande d'assistance, une ressource d'OT sera mise à disposition pour se rendre sur site, moyennant des frais supplémentaires.

### Appels de suivi

Dans le cadre du programme OT TechConnect, des appels de suivi réguliers de l'équipe du client sont organisés pour discuter des problèmes ouverts/fermés, des tâches, des événements/changements à venir, de la planification des activités ou tout autre sujet pertinent pour le client. Ces appels sont mensuels, sauf accord contraire entre le client et OT.

### Rapport de suivi sur les demandes d'assistance

Dans le cadre du programme OT TechConnect, un rapport de suivi régulier est réalisé par le TL. Ce rapport traite des éléments suivants :

- Synthèse des demandes : états ouvert, fermé et en attente.
- Bilan de toutes les demandes enregistrées et en cours (ouvertes).
- Bilan de toutes les demandes en attente d'informations de la part du client (en attente).

- Bilan de toutes les demandes résolues (fermées).
- Synthèse de l'utilisation de tout autre programme ou service de support additionnel et optionnel auquel le client est abonné.

Le rapport est ventilé entre demandes d'assistance, demandes relatives aux produits, demandes de conseil et demandes de formation.

## Inventaire du site

Le client peut, en collaboration avec le personnel de support d'OT, réaliser un inventaire complet du site, en détaillant la configuration des environnements gérés par le client. Un inventaire peut comprendre les éléments suivants du système : matériel, système d'exploitation, produit OT et produit logiciel de tierces parties, utilitaires et logiciels personnalisés. En outre, des descriptions complètes des stockages de fichiers externes et serveurs de base de données, protocoles réseau, réseau de stockage (si applicable), serveur web et paramètres de sécurité seront également documentées. Les informations relatives à l'inventaire du site du client pourront être enregistrées par le système de suivi des appels du support OT et ainsi être mises à disposition des employés du support OT.

## Analyse de la configuration

Dans le cadre de l'inventaire du site, l'équipe OT GTS comparera la configuration du produit OT aux pratiques recommandées par OT en indiquant, le cas échéant, les améliorations possibles. Les conclusions seront communiquées lors d'une présentation au client.

## Espace de travail dédié de TechConnect

Un espace de travail dédié de TechConnect sera créé sur le portail du service client OT afin de gérer toutes les communications et les rapports entre OT et le client.

## À propos d'OpenText

OpenText ouvre la voie du numérique en permettant aux entreprises de mieux traiter des informations, sur site ou dans le cloud. Pour en apprendre plus sur OpenText (NASDAQ : OTEX, TSX : OTC) rendez-vous sur [opentext.com](http://opentext.com).

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**