

**Support Policy for Talend Software and Cloud Services
(Politique de Support du Logiciel Talend et Services Cloud)**

La présente Support Policy for Talend Software and Cloud Services (ci-après « Politique de Support du Logiciel Talend et des Services Cloud ») décrit et définit les services de maintenance technique et les Niveaux de Support associés concernant le Logiciel Talend et la version en environnement de production de Service Cloud de Talend, pouvant inclure un Client Cloud, auxquels le Client a souscrit via un Bon de Commande (« Prestations de Support »). Tous les termes commençant en majuscule non définis dans le présent document auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

1. **Définitions et termes usités.** Les mots commençant par une majuscule dans la présente Politique auront la signification suivante :
 - 1.1 **Client Cloud** signifie le logiciel ou programme informatique qui doit être téléchargé, installé et exécuté par le Client pour utiliser le(s) Service(s) Cloud.
 - 1.2 **Cycle de vie du Support d'un Produit.** Concernant le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud, quand une nouvelle Version Majeure est mise à disposition, la version précédente est Expirée dix-huit (18) mois après cette date - quand une Version Mineure est mise à disposition, la version précédente (au sein d'une version majeure donnée) est Expirée douze (12) mois après cette date.
 - 1.3 **Version Majeure.** Concernant le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud, les Versions Majeures (X.y.z) sont des véhicules techniques permettant de livrer des développements de fonctionnalités mineures et majeures ainsi que l'amélioration de fonctionnalités existantes. Elles sont désignées par Talend au moyen d'un changement numéraire avant la virgule (par exemple : Software 3.0 >> Software 4.0). Ces Versions Majeures intègrent toutes les corrections de défauts comprises dans les Versions Majeures, Mineures et Correctifs antérieurs. De manière générale, Talend publie une (1) Version Majeure par an.
 - 1.4 **Version Mineure.** Concernant le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud, les Versions Mineures (x.Y.z) sont des véhicules techniques permettant de livrer des développements de fonctionnalités mineures, améliorations de fonctionnalités existantes ainsi que des corrections de défaut. Elles sont désignées par Talend au moyen d'un changement numéraire après la virgule (par exemple : Software 4.0 >> Software 4.1). Ces Versions Mineures intègrent toutes les corrections de défauts comprises dans les Versions Mineures et Correctifs antérieurs. De manière générale, Talend publie deux (2) Versions Mineures par an.
 - 1.5 **Patch (ou encore « Correctif »).** Concernant le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud, les Correctifs (patch_x.y.z.<patch version>) comprennent un paquet cumulatif unique visant à fixer un ou plusieurs bugs, mis à disposition sur une base mensuelle dans le cadre du processus d'amélioration continue de la maintenance proposé par Talend.
 - 1.6 **Environnements Supportés.** Les Environnements Supportés sont une combinaison d'un produit ou d'un service particulier et d'une version fonctionnant sur un environnement spécifique, comme indiqué dans l'environnement pris en charge disponible dans la Documentation.
 - 1.7 **Logiciel Talend ou Client Cloud Généralement Disponible (« GD »).** Le Logiciel Talend et/ou Client Cloud Généralement Disponible est le logiciel généralement disponible à la souscription ou au téléchargement et qui est pleinement supporté dans les Environnements Supportés à compter de la date à laquelle le logiciel Talend ou le Client Cloud devient Généralement Disponible, et ce jusqu'à la date à laquelle il devient un Logiciel Talend ou un Client Cloud Expiré. Talend recommande aux clients de commencer tout nouveau projet avec un Logiciel Talend ou Client Cloud GD, et de migrer les applications existantes vers un Logiciel Talend ou Client Cloud GD dès que possible.
 - 1.8 **Logiciel Talend ou Client Cloud Expiré.** Est qualifié d'Expiré le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud qui n'est plus proposé par Talend (à la souscription ou en téléchargement), mais qui sera supporté jusqu'à dix-huit (18) mois à compter de la première date de son retrait. À cet égard, Talend ne fournira plus d'améliorations pour ces logiciels (Logiciel Expiré, Client Cloud Expiré, mais ensemble « Logiciels Expirés ») : Talend recommande donc au Client de ne plus continuer à développer de nouvelles applications sur de tels Logiciels Expirés. Aussi, aucune nouvelle Clef d'Abonnement Logiciel concernant un Logiciel Talend ne sera fournie, sauf pour les Clients existants pour lesquels la durée de la Clef fournie d'excèdera pas la date de Fin de Vie du Logiciel Talend Expiré. Enfin, Talend recommande, dès que possible, d'appliquer tout dernier Correctif disponible et de planifier une mise à niveau vers la dernière version supportée.
 - 1.9 **Fin de Vie du Logiciel Talend et/ou Client Cloud.** Est considéré en Fin de Vie le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud qui n'est généralement plus disponible à la souscription ou au téléchargement ou encore supporté par Talend. Toutefois, le Client peut souscrire à des Prestations de Support pour un Logiciel Talend en Fin de Vie, moyennant facturation additionnelle spécifique. Talend recommande au Client de migrer vers une version complètement supportée du Logiciel Talend ou du Client Cloud dès que possible afin de maintenir un niveau de support approprié de ses applications et systèmes.
2. **Compatibilité Binaire.** Concernant le Logiciel Talend et/ou le Client Cloud, Talend s'efforce de préserver la compatibilité binaire du Logiciel Talend et/ou du Client Cloud pour toutes les Version (Mineures et Correctifs) avec une Version Majeure. Sans préjudice de ce qui précède, Talend se réserve le droit de modifier la compatibilité entre Versions Majeures sous réserve de l'information préalable auprès du Client par e-mail, communiqué ou publication sur le site Internet de Talend et/ou le Portail Client de Talend. Talend documentera ces changements dans les « release notes » associées.
3. **Interopérabilité du Client Cloud.** Tout Client Cloud proposé et rendu GD par Talend sera interopérable avec le Service Cloud et sera couvert conformément à la présente Politique. Talend recommande au Client de télécharger et d'installer toute nouvelle version du Client Cloud dès que rendue disponible. Toute version antérieure du Client Cloud sera considérée comme Expiré(e), et au bout de dix-huit (18) mois, comme en Fin de Vie.
4. **Engagements des Prestations de Support.** Pendant toute la durée de la Période d'Abonnement concernée, Talend fournira les Prestations de Support suivantes au Client dans le cadre de son utilisation du Logiciel Talend et/ou du Client Cloud, selon le cas :
 - Assistance au suivi des bugs, escalade des problèmes pour attention prioritaire, et accès aux FAQ et forums entretenus par la communauté en ce qui concerne le Logiciel Talend et/ou le Service Cloud.
 - Assistance au dépannage pour diagnostiquer et réparer les erreurs dans le Logiciel Talend et/ou Service Cloud.
 - Accessibilité à la Document concernée du Logiciel Talend et/ou du Service Cloud.
5. **Exclusions des Prestations de Support.** Les Prestations de Support n'incluent pas : (a) un support pour les incidents impliquant une version d'évaluation ou un environnement d'essai du Logiciel Talend et/ou Client Cloud ; (b) un support aux incidents impliquant un Logiciel Talend en Fin de Vie ou Expiré au-delà de la période de maintenance applicable ; (c) un support pour les incidents impliquant un Code Non-Supporté ; (d) un support pour les incidents impliquant une version altérée ou modifiée du Logiciel Talend, versions candidates (« candidates releases ») ou versions intermédiaires ; (e) un support au Logiciel Talend non installé dans un Environnement Supporté conformément à la Documentation applicable ; (f) un support pour les incidents impliquant un usage du Logiciel Talend et/ou Client Cloud non-conforme à la Documentation applicable ; ou (g) lorsque la cause profonde de l'incident n'est pas un dysfonctionnement, mais une fonctionnalité manquante ou une demande de développement de code personnalisé ou de débogage, de conception de système et/ou de réseau, d'assistance pour l'installation et/ou la migration, d'optimisation des tâches et de réponses à des questions pratiques (« how to questions »).
6. **Responsabilités du Client.** Le Client garantira une bonne coopération et apportera toute l'aide et informations nécessaires à la réalisation des Prestations de Support par Talend.
7. **Contacts.** Le Client pourra allouer, selon le Niveau de Support inclus dans l'Abonnement tel que mentionné dans le tableau ci-dessous, un nombre limité de contacts (« Support Contact ») qui pourront soumettre des requêtes au service Support. Le Client pourra désigner un « Super Utilisateur » qui pourra ajouter/supprimer les Support Contacts autorisés à contacter le Support via le Portail Client de Talend. Les requêtes de support soumises par des utilisateurs non-enregistrés seront rejetées par Talend et redirigées vers les Support Contacts dument autorisés à contacter le Support.

Niveau de Support :	Silver/Gold	Platinum	Mission Critical
Nombre de Contacts :	2 Support Contacts	4 Support Contacts	8 Support Contacts

Le Client bénéficiera des Prestations de Support pour toutes les demandes de support soumises par (a) email, téléphone et Portail Client de Talend en ce qui concerne le Logiciel Talend, et (b) email, téléphone, Portail Client de Talend et chat en ce qui concerne le Service Cloud.

8. **Support Level Agreement ("SLA" ou encore « Contrat de Niveaux relatif au Niveau de Support »).** Talend s'engage à fournir les Prestations de Support à ses clients sur la base du Tableau des Temps de Réponse ci-après en Section 10. Le Temps de Réponse (« Response Time ») dépend du Niveau de Support (« Silver », « Gold », « Platinum » ou encore « Mission Critical », plus amplement décrits ci-après) souscrit par le Client. Le traitement des incidents se fait selon différents moyens (y compris, mais non-limitativement) tels que la définition d'une solution de contournement, le développement de Correctif(s), la mise à jour du Service Cloud ou encore par une version GD à venir du Logiciel Talend et/ou du Client Cloud en fonction de la sévérité et de la priorité du problème. Si un défaut est identifié dans une version GD du Logiciel Talend, du Client Cloud et/ou du Service Cloud, celui-ci sera répertorié par un représentant du service Talend Technical Support, qui travaillera à la résolution du problème conjointement et de manière coordonnée avec l'équipe de maintenance. En tout état de cause, la planification de la résolution d'un défaut sera fonction de sa sévérité et de sa priorité. À la discrétion de Talend, un Correctif pourra être livré en cas de sévérité élevée ou ayant un impact significatif sur plusieurs clients lorsqu'une solution de contournement n'est pas disponible. Dans le cas où le Client estime qu'il ne reçoit pas un service de qualité répondant à ses attentes, le Client peut demander (i) à Talend une escalade interne de sa demande ou (ii) à être recontacté par un niveau de management adéquat de l'équipe Talend Technique Support. Toute demande d'escalade du Client fera l'objet d'une attention et considération adéquates de la part de Talend.
9. **Sévérité (d'un problème).** Dès réception d'une demande de support soumis selon les canaux mentionnés dans le tableau ci-après en Section 10, Talend priorisera les demandes selon leur « Sévérité » conformément au tableau-dessous. La « Sévérité » d'un problème doit être définie conjointement avec le Client, étayée par des comparaisons avec des cas d'affaire connus ou similaires, le cas échéant. En tout état de cause, la Sévérité d'un problème peut être réévaluée sur présentation d'une solution de contournement.

Sévérité:	Résumé:	Description:
1-Bloquant (S1):	Le Logiciel Talend et/ou le Service Cloud sont complètement inutilisables.	Un système de production est hors-service ou est rendu inutilisable sans solution de contournement (rechange). Les opérations commerciales ont été interrompues ou considérablement impactées.
2-Critique (S2):	L'utilisation et/ou les performances du Logiciel Talend et/ou du Service Cloud sont considérablement dégradées.	Un système de production fonctionne malgré une capacité considérablement réduite et sans solution de contournement disponible. Les opérations commerciales peuvent se poursuivre, mais de manière limitée. Pour les environnements de développement, une erreur bloque les développements futurs et met en péril une étape, une échéance ou encore un jalon important.
3-Majeur (S3):	Perte non-critique des fonctionnalités du Client Cloud et/ou du Service Cloud.	Perte partielle et/ou non-critique de fonctionnalités du Logiciel Talend et/ou du Service Cloud. L'utilisation du Logiciel Talend et/ou du Service Cloud est altérée mais les opérations commerciales peuvent se poursuivre.
4-Mineur (S4):	Question d'usage général.	Une question d'usage général (« how to »). Une erreur de nature cosmétique ou à impact minimal sur les opérations commerciales.

10. **Tableau des Temps de Réponse.** Talend s'efforcera, en toute bonne foi et de manière commercialement raisonnable, de respecter les délais de réponse suivants :

Niveau de Support :	Silver/Gold*	Platinum**	Mission Critical
Disponibilité du Support :	Selon les Heures Locales d'Activité (voir Section 11)	Selon les Heures Locales d'Activité (voir Section 11)	Sévérité 1 : 24x7 Autres : 24x5 (jours de semaines ouvrés hors week-end)
Téléphone :	Non disponible	Disponible	Disponible
Phone Ticket Acknowledgment (incident S1) :	Non disponible	2 heures	1 heure
Chat Issue Response Time (Service Cloud uniquement) :	4 heures	2 heures	1 heure
Web Ticket Response Time (incident S1) :	4 heures	2 heures	1 heure
Environnement ciblé/concerné :	Développement	Développement et Production	Production

*Talend Stitch Standard Plan inclus.

**Talend Stitch Enterprise Plan inclus.

11. **Heures Locales d'Activité.** Talend fournira les Prestations de Support via email et via le Portail Client de Talend durant les Heures Locales d'Activité suivantes :

Région :	Disponibilité du Support:
US et Canada	6:00 à 17:00 pm Pacific Standard Time (or Daylight Time, le cas échéant)
Europe, Moyen-Orient, et Afrique	9:00 am à 6:00 pm Central European Time
Singapour	9:00 am à 5:00 pm Singapour Standard Time
Japon	9:00 am à 5:00 pm Japan Standard Time
Australie	9:00 am à 5:00 pm Australian Eastern Time
Nouvelle-Zélande	9:00 am à 5:00 pm heure de la Nouvelle-Zélande