

Talend Success
Supplemental Terms and Conditions
(Conditions Spécifiques Additionnelles pour le Talend Success)

Les présentes conditions relatives au service Talend Success s'appliquent conformément au Contrat. Tous les mots commençant par une majuscule non définis dans le présent document auront la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1. **Description des Services.** Le service Talend Success se compose des éléments suivants :
 - 1.1 **Customer Success Manager.** Talend désignera un Customer Success Manager (ou ci-après « CSM ») pour le Client qui agira en tant que point de contact unique afin de fournir une prestation d'assistance personnalisée. Le CSM se familiarisera du mieux possible avec les objectifs commerciaux et l'environnement technique du Client, et travaillera avec lui sur un plan d'action spécifique afin d'en favoriser l'intégration. Le CSM travaillera en étroite collaboration avec les équipes du Client et les ressources de Talend afin de coordonner problèmes, escalades et plan(s) de résolution. Selon le Success Tier applicable (tel que figurant ci-après), le CSM effectuera des visites récurrentes sur site (territoire national seulement) du Client, à sa demande, sous réserve que celui-ci ait été convenu conjointement et par écrit entre les Parties. Les visites sur site du Client hors territoire national feront l'objet d'un remboursement (séparé) de la part du Client. La disponibilité du CSM sera partagée avec d'autres clients de Talend, conformément au ratio indiqué dans le tableau de la Section 2.
 - 1.2 **« Ask A Talend Expert ».** Trente (30) jours après la date de commande du Talend Success, Talend donnera accès à un conseiller Talend qui pourra aider à répondre aux questions et requêtes relatives à l'architecture, aux bonnes pratiques, à l'installation et à la conception des tâches (ou « job designs »). L'assistance sera fournie dans le cadre d'une session en ligne axée selon demande spécifique du Client. Les conseillers Talend s'efforceront de répondre au mieux aux questions pendant la session en se basant sur leur connaissance du domaine technique concerné. Les sessions seront limitées à une durée de deux (2) heures chacune et devront être programmées au moins cinq (5) jours ouvrés à l'avance. Le Client bénéficiera du nombre maximal de sessions « Ask A Talend Expert » par trimestre concerné comme mentionné dans le tableau en Section 2. Toute session « Ask A Talend Expert » non utilisée expirera à la fin du trimestre et ne sera pas reportée sur les trimestres suivants de la Période d'Abonnement. Toute session « Ask a Talend Expert » additionnelle fera l'objet d'un accord séparé écrit.
 - 1.3 **« Platform Review ».** Trente (30) jours après la date de commande du Talend Success, Talend effectuera une revue technique annuelle de la plateforme Talend déployée par le Client (« Platform Review »). Un conseiller Talend diligentera l'audit de ladite plateforme : observation, revue de la documentation associée existante notamment relative à sa configuration, et discussion avec les équipes (membres clefs) du projet Client concernant les exigences fonctionnelles et non-fonctionnelles. La Platform Review permet la revue de jusqu'à quatre (4) environnements, tel que celui de développement, de test, de pré-production et de production. Les revues additionnelles feront l'objet d'un accord distinct. Le Client doit remplir une pré-Platform Review checklist fournie par Talend et permettre l'accès au conseiller Talend des environnements sujets à audit. Conclusions et recommandations de Talend post-revue feront l'objet d'une documentation qui sera fournie au Client. La Platform Review sera réalisée soit à distance soit sur site à demande du Client (étant précisé que toute Platform Review réalisée sur site fera l'objet d'une facturation séparée relativement aux frais de déplacement). Jusqu'à une (1) Platform Review sera réalisée au cours de la période annuelle suivant la date de commande du Talend Success. La Platform Review devra être programmée par le Client au moins quinze (15) jours ouvrés en avance. Toute Platform Review non utilisée expirera à la fin de chaque période annuelle et ne sera reportée sur les périodes annuelles suivantes de la Période d'Abonnement, le cas échéant.
 - 1.4 **Mission Critical Support.** Talend fournira des Prestations de Support de niveau « Mission Critical » conformément à la Politique de Support du Logiciel Talend et Services Cloud (disponible ici : <https://www.talend.com/legal-terms/us-support-policy/>) pour les problèmes de haute gravité, revues de cas hebdomadaires, support lors de mise à niveau durant le week-end, et temps de réponse accélérés. Sous réserve du Success Tier applicable, (a) Talend conservera et maintiendra disponible une copie de configuration Talend du Client afin d'améliorer la résolution des problèmes et le succès des mises à niveau ; et (b) Talend désignera un Support Engineer (« SE ») en tant que principal interlocuteur du Client pour les questions relatives au Support, la fourniture de rapports sur l'état de santé de l'instance du Client, et l'assistance avec le calendrier de mise à niveau. La disponibilité du SE sera partagée avec d'autres clients Talend, conformément au ratio indiqué dans le tableau en Section 2.
 - 1.5 **Talend Academy.** Talend fournira un accès à la Talend Academy, permettant au Client d'accéder à une bibliothèque de modules de formation en ligne disponibles sur le e-portail de formation accessible à l'adresse suivante : <https://academy.talend.com>. Sauf mention contraire dans le tableau ci-dessous, le nombre d'Utilisateurs Licenciés est égal (a) au nombre d'Utilisateurs Nommés, (b) au nombre d'Utilisateurs Consommateurs Concurrents du Talend Data Catalog ou encore (c) deux (2) fois le nombre d'Utilisateurs Administrateurs Concurrents du Talend Data Catalog, et (d) dix (10) fois le nombre total d'Utilisateurs Concurrents, exclusion faite des Utilisateurs Concurrents du Talend Data Catalog.
2. **Success Tiers.** Le service Talend Success est fourni au Client conformément au niveau de Success Tier applicable eu égard à la valeur contractuelle annuelle (« Annual Contract Value » ou « ACV »), indépendamment de toute fluctuation monétaire, selon le tableau ci-dessous. Le niveau de Success Tier sera ajusté dans les cinq (5) jours ouvrables suivant les modifications contractuelles de ACV.

ACV	Success Tier	CSM (Ratio)	« Ask A Talend Expert »	« Platform Review »	Mission Critical Support (Ratio)	Talend Academy
\$1,000 - \$49,999	5	N/A	N/A	N/A	Mission Critical	Tous les Utilisateurs Licenciés Talend
\$50,000 - \$199,999	4	Designated et Remote (1:30)	1 x trimestre	N/A	Mission Critical	Tous les Utilisateurs Licenciés Talend
\$200,000 - \$399,999	3	Designated avec jusqu'à 4 visites sur site (1:10)	2 x trimestre	1 x an	Mission Critical et Talend Configuration	Illimité
\$400,000 - \$999,999	2	Designated avec jusqu'à 4 visites sur site (1:10)	3 x trimestre	1 x an	Mission Critical avec Designated SE (1:10) et Talend Configuration	Illimitée
\$1,000,000 +	1	Designated avec jusqu'à 8 visites sur site (1:5)	4 x trimestre	1 x an	Mission Critical avec Designated SE (1:5) et Talend Configuration	Illimitée