

PORTAINER.io

Portainer Business – Conditions Générales de Support

Ce document établit les Conditions Générales de Support selon lesquelles Portainer.io Limited (**Portainer, nous, notre**) fournira les Services de Support au Client (**Client, vous, votre**) pendant la durée du Contrat de Licence Utilisateur Final que vous avez conclu avec nous (**Contrat**). Le calendrier des pages suivantes décrit les Services de Support spécifiques pour les clients Scale et Enterprise.

Partie A – Général

1. Dans ces Conditions Générales de Support :

- a) **Jour Ouvrable** désigne un jour ouvrable dans le fuseau horaire dans lequel vous opérez.
- b) **Heures Ouvrables** désigne 8h00 à 17h00 pendant un Jour Ouvrable.
- c) **Erreur** désigne un dysfonctionnement reproductible du Logiciel à se conformer substantiellement à sa Documentation, le cas échéant.
- d) **Incident** désigne une question unique posée par vous concernant tout dysfonctionnement ou dysfonctionnement suspecté du Logiciel à se conformer substantiellement à sa Documentation.
- e) **Révision** désigne une modification à une Version qui est généralement publiée, de nature d'amélioration apportée au Logiciel pour corriger des Erreurs ou résoudre des Incidents ou pour effectuer des améliorations mineures à la fonctionnalité du Logiciel.
- f) **Version** désigne un ajout du Logiciel qui est généralement publié et qui introduit des fonctionnalités matérielles et nouvelles à une version précédente du Logiciel et qui va au-delà de la portée d'une Révision et inclut toute Documentation associée à cette Version (le cas échéant).
- g) **Réponse** désigne qu'un de nos représentants (c'est-à-dire non automatisé) a fourni une réponse à une demande soumise par vous via l'une des Méthodes de Demande de Support.

2. Nous vous fournissons :

- a) toutes les Révisions du Logiciel ; et
- b) toutes les nouvelles Versions du Logiciel en même temps que la nouvelle Version est généralement publiée.

3. Versions supportées

Nous opérons deux canaux de publication avec différentes fenêtres de support. Pour éviter toute confusion, nous maintiendrons une liste des numéros de version actuellement supportés dans la Politique de Cycle de Vie Portainer. En règle générale :

- a) Les versions de Support à Long Terme (identifiées avec un suffixe « LTS ») sont supportées jusqu'à la publication de la version LTS suivante plus une fenêtre de migration de 3 mois.
- b) Les versions de Support à Court Terme (identifiées avec un suffixe « STS ») sont supportées jusqu'à la publication de la version STS ou LTS suivante.
- c) Des fenêtres de support étendues sont disponibles sur demande. De temps en temps, nous publierons des versions « patch » selon Semver. Seule la dernière version patch de toute version LTS ou STS particulière est supportée.

Si une nouvelle Version n'est pas installée ou si l'installation est retardée par vous de plus d'un an après la publication, nous pouvons, à notre discrétion :

- a) choisir de ne pas fournir les Services de Support ; ou
- b) exiger qu'un montant supplémentaire soit payé par vous pour la fourniture des Services de Support.

4. Comme condition à nos obligations de support et/ou de maintenance sous ce Contrat, vous devez :

- a) d'abord utiliser des efforts raisonnables pour résoudre le problème en vous référant à la Documentation ; et
- b) nous contacter via l'une des méthodes suivantes (**Méthodes de Demande de Support**), pour lesquelles les détails, guides et comptes sont décrits pendant le processus d'intégration et conformément à la documentation fournie :
 - i. Email à businesssupport@portainer.io

ii. Page Portainer Get Support <https://www.portainer.io/get-support-for-portainer>

c) nous aider à identifier et corriger les Erreurs ;

d) exécuter des routines de diagnostic raisonnables conformément aux instructions fournies par nous (et nous informer des résultats de ces tests) ; et

e) vous assurer que vos coordinateurs de support désignés sont suffisamment qualifiés et familiers avec le Logiciel pour nous fournir une assistance raisonnable dans le diagnostic et la résolution des Erreurs.

5. Les Services de Support ne seront rendus que via les méthodes de communication convenues telles que décrites au paragraphe 4b. Nous n'utiliserons pas de VPN ou d'autres applications d'accès distant et de réseau sauf accord écrit au cas par cas. Tout incident enregistré par des méthodes de communication autres que celles décrites au paragraphe 4b ne devrait pas s'attendre aux mêmes temps de réponse.

6. Nous utiliserons des efforts raisonnables pour fournir une résolution aux erreurs et incidents, et fournirons une version de maintenance du Logiciel si applicable. La résolution peut inclure une ou plusieurs des actions suivantes :

a) Changement de configuration du logiciel

b) Correction de bogue dans une révision plus récente (de la même branche de code)

c) Solution de contournement permanente

d) Solution de contournement temporaire

e) Plan d'action pour livrer une correction ou une solution de contournement appropriée (par exemple, Mise à niveau vers une version déjà corrigée)

7. Nous n'avons aucune obligation de fournir des Services de Support lorsque le support est requis à cause d'une circonstance décrite ci-dessous :

a) installation incorrecte du Logiciel ;

b) toute publication, connexion d'erreur ou modification du Logiciel non faite par nous, sauf si elle est pré-approuvée par nous par écrit ;

c) votre utilisation de la version open source du Logiciel ;

d) le Logiciel fonctionnant sur toute plateforme qui n'est pas supportée par nous ; ou

e) une violation du Contrat par vous, incluant l'utilisation du Logiciel par vous ou votre personnel d'une manière ou pour un objectif non raisonnablement contemplé par le Contrat ou non autorisé par nous par écrit.

8. Si vous nous demandez de fournir des services qui sont autrement au-delà de la portée du Contrat ou de ces Conditions Générales de Support (incluant, par exemple, fournir une assistance ou d'autres services en rapport avec une non-conformité qui ne constitue pas une Erreur), vous paierez pour tous ces services que nous acceptons d'exécuter sur une base temps-et-matériaux à nos tarifs alors en vigueur.

Partie B - Calendrier de Support pour les Clients Portainer Business qui ont acheté des plans Scale ou Enterprise

1. Tant que vous payez tous les Frais de Licence sous le Contrat, et sous réserve des conditions des sections 3 et 4 de la Partie A de ces Conditions Générales de Support, nous exécuterons les Services de Support. Aucun Service de Support ne sera fourni pour le Logiciel si vous cessez le paiement sous ce Contrat.

2. Les Services de Support sont, le cas échéant :

a) support pour le nombre de Nœuds achetés, à travers toutes les instances pour jusqu'à 10 contacts de support nommés.

3. Nous fournirons également des services d'intégration, qui incluent (selon votre plan) :

a) jusqu'à 1 heure (Scale) ou 2 heures (Enterprise) d'assistance d'intégration à distance lors de 1 ou 2 session(s). Pendant cette session, nous nous assurerons que notre équipe de Support Client est entièrement informée de vos opérations, et vous pourrez poser toutes questions concernant la configuration du Logiciel. La session doit être complétée dans les 30 jours suivant la Date de Commencement pour les Nœuds Payants. En général, le plan de session suivra :

i Découverte :

1. Introductions

2. Compréhension de vos opérations, architecture et utilisation prévue du Logiciel ;

3. Aperçu des Processus et Ressources de Support Portainer

4. Confirmation que le Logiciel fonctionne correctement ;

5. Discussion de tout ajustement final ou questions.

4. Temps de Réponse SLA pour les Clients Supportés 9x5 et 24x7

Le tableau ci-dessous décrit les temps de réponse SLA que vous pouvez vous attendre à recevoir sur tout Incident enregistré via l'une des Méthodes de Demande de Support :

a) Priorités SLA - Support 9x5 jour ouvrable suivant

Type	Description	Temps de Réponse	Temps d'Action Cible
Critique	Logiciel en panne, inaccessible, tous les utilisateurs affectés	Dans les 4 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant	Dans les 4 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant
Élevé	Fonction principale du logiciel affectée, la plupart des utilisateurs impactés	Dans les 6 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant	Dans les 8 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant
Moyen	Fonction unique affectée, peu d'utilisateurs impactés, questions bloquant le chemin critique	Dans les 12 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant	Dans les 24 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant
Faible	Faible nombre d'utilisateurs affectés, inconvénient mineur, questions générales	Dans les 24 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant	Dans les 36 Heures Ouvrables à partir du début du Jour Ouvrable suivant

b) Priorités SLA – Support 24x7

Type	Description	Temps de Réponse	Temps d'Action Cible
Critique	Logiciel en panne, inaccessible, tous les utilisateurs affectés	Dans les 4 heures	Dans les 4 heures
Élevé	Fonction principale du logiciel affectée, la plupart des utilisateurs impactés	Dans les 6 heures	Dans les 8 heures
Moyen	Fonction unique affectée, peu d'utilisateurs impactés, questions bloquant le chemin critique	Dans les 12 heures	Dans les 24 heures
Faible	Faible nombre d'utilisateurs affectés, inconvénient mineur, questions générales	Dans les 24 heures	Dans les 36 heures