

Logiciels Embedded

Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits Embedded (« Conditions de maintenance EMB-EPS ») complètent les Conditions générales des services de maintenance SISW et s'appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme « EMB-EPS ». Les présentes Conditions de maintenance EMB-EPS, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance SISW, l'EULA et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties (« Accord »).

1. **DÉFINITIONS.** Les termes commençant par une lettre majuscule utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est attribué dans l'Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Conditions de maintenance EMB-EPS :
 - (a) « Plateforme de référence » désigne un matériel cible et/ou un environnement hôte pris en charge.
 - (b) « Temps de réponse cible » désigne la période qui commence lorsque SISW reçoit une Erreur et se termine lorsque SISW en accuse réception.
 - (c) « Temps de résolution cible » désigne la période qui commence lorsque SISW reçoit un scénario de test reproductible et se termine lorsque SISW fournit une réponse au Client.

2. **MAINTENANCE DE VERSIONS ANTIÉRIEURES.** SISW maintient activement les Produits EMB-EPS pendant une période de cinq ans à compter de la date initiale de chaque Version majeure sur le centre d'assistance technique de SISW (« Cycle de vie de support »). Toutes les versions intermédiaires hériteront de la durée de support de la Version majeure associée. En règle générale, l'assistance technique apportée au cours des années 4 et 5 du cycle de vie de support sera uniquement constituée d'Erreurs définies comme S1 ci-dessous.

3. **MISES A JOUR DE LA SECURITE (SURVEILLANCE CVE).** SISW surveille régulièrement les diverses sources de vulnérabilité et d'exposition communes (Common Vulnerabilities and Exposures ou « CVE ») pour les composants et les configurations applicables aux Produits Linux d'EMB-EPS. SISW utilise les notations CVSS v3.0 de la définition des Bases de données de vulnérabilité nationales (the National Vulnerability Databases) (<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss>) de ce qu'est un CVE critique, un CVE avec une note de 9-10 est critique. SISW fournit des mises à jour de sécurité comme suit : (i) Versions intermédiaires cumulées pour certaines CVE non critiques ; et (ii) Versions intermédiaires non cumulées pour certaines CVE critiques. Toutes ces versions doivent être mises à disposition via le système électronique d'assistance au client et dans un délai raisonnable après la publication des mises à jour de sécurité identifiées par les communautés concernées (selon la criticité de la vulnérabilité).

4. **CORRECTION D'ERREURS.**
 - 4.1. **Admissibilité.** Pour être admissible à la correction d'Erreurs, le scénario de test apporté doit être reproductible sur une Plateforme de référence SISW. SISW doit également recevoir du Client toutes les informations nécessaires pour permettre l'analyse des Erreurs par SISW. Ces informations incluent, mais sans s'y limiter :
 - Une description détaillée de l'erreur
 - Des informations permettant de reproduire l'Erreur sur le matériel pris en charge
 - Tout enregistrement ou trace disponible du logiciel du système sur la plateforme cible des Produits
 - Des Informations sur les versions matérielles et logicielles correspondantes du système cible où l'Erreur s'est produite

4.2. Gravité de l'Erreur, Temps de réponse cible et Temps de résolution cible.

Les Erreurs sont divisées, à la discrétion raisonnable de SISW, en 4 catégories :

Gravité	Incidence
S1	Le système est en panne, il ne peut pas fonctionner. Aucune solution de contournement disponible
S2	Le système est défectueux, mais certaines fonctionnalités sont disponibles. Aucune solution de contournement disponible
S3	Le système est dégradé, mais la plupart de ses composants sont fonctionnels. Une solution de contournement est disponible
S4	Trivial

Une fois qu'une Erreur est signalée à l'équipe de Support technique, les Temps de réponse et Temps de résolution cibles suivants s'appliquent :

Gravité	Temps de réponse cible	Temps de résolution cible
S1	2 jours ouvrables	2 jours ouvrables
S2	2 jours ouvrables	10 jours ouvrables
S3	2 jours ouvrables	Effort commercialement raisonnable
S4	2 jours ouvrables	A la discrétion de SISW

4.3. **Types de réponses.** Une fois que le Client est admissible à la correction d'Erreurs, SISW évaluera l'Erreur et fournira une réponse, selon les types de réponse spécifiés ci-dessous :

- Proposer un calendrier pour une correction, ou une solution de contournement, ou les deux
- L'Erreur ne peut être reproduite, besoin d'informations complémentaires
- Pas une Erreur, et indication du motif
- Demande d'amélioration
- Dupliquer
- Aucune correction future