



# Contrat de maintenance logicielle Jalios

## Plan Qualité Support

| Titre   | Référence | Version/date    | Page   |
|---|-----------|-----------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre<br>2018 | 1 / 23 |

## A propos de ce document

---

### Contacts

Jalios SA  
58 rue Pottier  
78150 Le Chesnay

Si vous avez des questions ou souhaitez des éclaircissements sur ce document, vous pouvez contacter :

Points techniques

Xavier Masia

Directeur des Services Professionnels

Mobile : +33 6 13 97 40 46

E-mail : [xavier.masia@jalios.com](mailto:xavier.masia@jalios.com)

Alain d'Heygère

Responsable Support technique

Mobile : +33 6 72 58 99 36

E-mail : [alain.dheygere@jalios.com](mailto:alain.dheygere@jalios.com)

| Titre   | Référence | Version/date | Page   |
|---|-----------|--------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 2 / 23 |

## Sommaire

---

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>A propos de ce document</b> .....  | <b>2</b>                     |
| <b>Contacts</b> .....   | <b>2</b>                     |
| <b>Sommaire</b> .....   | <b>3</b>                     |
| <b>1. Gestion du document</b> .....   | <b>4</b>                     |
| <b>1.1. Objet du document</b> .....   | <b>4</b>                     |
| <b>1.2. Feuille d'évolution</b> .....   | <b>4</b>                     |
| <b>1.3. Document contractuel</b> .....  | <b>4</b>                     |
| <b>1.4. Conventions d'écriture</b> .....  | <b>4</b>                     |
| <b>2. Objectifs et couverture du Plan Qualité Support</b> .....                         | <b>5</b>                     |
| <b>2.1. Présentation du Plan Qualité Support</b> .....                                  | <b>5</b>                     |
| <b>2.2. Instanciation et évolution du Plan Qualité Support</b> .....                    | <b>5</b>                     |
| <b>2.3. Contrôle et diffusion du Plan Qualité Support</b> .....                         | <b>6</b>                     |
| <b>2.4. Procédures en cas de non-respect du Plan Qualité Support</b> .....              | <b>6</b>                     |
| <b>3. Organisation et responsabilité</b> .....  | <b>7</b>                     |
| <b>3.1. Confidentialité des informations</b> .....                                      | <b>7</b>                     |
| <b>3.2. Client</b> .....  | <b>7</b>                     |
| <b>3.3. Jalios</b> .....  | <b>7</b>                     |
| <b>4. Procédures de réalisation des prestations de maintenance<br/>logicielle</b> ..... | <b>9</b>                     |
| <b>4.1. Fonctionnement général du support technique</b> .....                           | <b>9</b>                     |
| <b>4.1. Gestion des anomalies liées à la sécurité</b> .....                             | <b>10</b>                    |
| <b>4.2. Initialisation de l'espace support client</b> .....                             | <b>10</b>                    |
| <b>4.3. Gestion des participants de l'espace support client</b> .....                   | <b>11</b>                    |
| <b>4.4. Création d'un ticket</b> .....  | <b>11</b>                    |
| <b>4.5. Traitements sur un ticket</b> .....   | <b>12</b>                    |
| <b>4.6. La résolution du ticket</b> .....   | <b>13</b>                    |
| <b>4.7. Recette des prestations de maintenance corrective</b> .....                     | <b>13</b>                    |
| <b>4.8. Appel téléphonique</b> .....  | <b>16</b>                    |
| <b>4.9. Procédure d'escalade</b> .....  | <b>16</b>                    |
| <b>4.10</b> .....   | <b>Revue des tickets</b>     |
| <b>17</b>   |                              |
| <b>4.11</b> .....   | <b>Maintenance évolutive</b> |
| <b>17</b>   |                              |
| <b>5. Maintenance logicielle étendue</b> .....  | <b>19</b>                    |
| <b>6. Meilleures pratiques de la maintenance logicielle</b> .....                       | <b>20</b>                    |
| <b>6.1. Vérifier si une réponse n'existe pas déjà</b> .....                             | <b>20</b>                    |

| Titre   | Référence | Version/date    | Page   |
|---|-----------|-----------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre<br>2018 | 3 / 23 |

**6.2. Posez votre question dans l'espace public.....20**

| Titre   | Référence | Version/date    | Page   |
|---|-----------|-----------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre<br>2018 | 4 / 23 |

# 1. Gestion du document

---

## 1.1. Objet du document

Ce document décrit les procédures de support technique liées au contrat de maintenance logicielle Jalios.

## 1.2. Feuille d'évolution

| Version | Date       | Auteurs                        | Objet de l'évolution |
|---------|------------|--------------------------------|----------------------|
| 1       | 08/10/2018 | Xavie Masia et Alain D'heygère | Version 1 du PQS     |
|         |            |                                |                      |

## 1.3. Document contractuel

Ce document se réfère au Contrat de maintenance logicielle. Le Contrat encadre les prestations de maintenance afférentes au Logiciel JPlatform édité par JALIOS.

## 1.4. Conventions d'écriture

Pour des raisons de commodité de lecture, le Client utilisant les prestations de maintenance peut être désigné comme : le client. Le Client est représenté par le Responsable du Contrat, défini dans le contrat de maintenance logicielle.

Le Contrat de maintenance logicielle peut être nommé la maintenance logicielle.

L'équipe de support technique Jalios, responsable des prestations de maintenance logicielle Jalios, peut être nommée : l'éditeur ou le Support technique ou l'équipe support ou le support.

Le Logiciel peut être nommé : la solution ou JPlatform.

Une Anomalie peut être nommée : un ticket de support ou un ticket

| Titre   | Référence | Version/date | Page   |
|---|-----------|--------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 5 / 23 |

## 2. Objectifs et couverture du Plan Qualité Support

---

### 2.1. Présentation du Plan Qualité Support

Le Plan Qualité Support décrit l'ensemble des dispositions générales prises par le Client et Jalios pour garantir la conformité des prestations de maintenance logicielle avec les exigences contractuelles. Il est possible de décliner ce Plan Qualité Support en intégrant des dispositions spécifiques validées par le Client et Jalios.

Le rôle du Plan Qualité Support est de :

- décrire les procédures de réalisation des prestations de support technique liées au contrat de maintenance logicielle Jalios
- définir les modalités de réception des correctifs (dont les éléments de sécurité)
- définir précisément le rôle de chacun (intervenants client / intervenants Jalios),
- préciser les outils, méthodes et techniques applicables dans le cadre de la prestation
- partager les meilleures pratiques de la maintenance logicielle

### 2.2. Instanciation et évolution du Plan Qualité Support

Le Plan Qualité Support est rédigé par le responsable Support technique Jalios et doit être validé par le client, en même temps que le contrat de maintenance logicielle Jalios.

Ce Plan Qualité Support couvre les procédures générales de réalisation des prestations de support technique pour l'ensemble des clients sous contrat de maintenance logicielle Jalios.

Plusieurs événements peuvent entraîner la modification du contenu du Plan Qualité Support, par exemple :

- des clauses spécifiques du contrat de maintenance logicielle validées entre un Client et Jalios
- des changements dans l'organisation des procédures de support technique
- des changements dans les techniques ou outils utilisés,
- une demande de prise en compte d'un nombre important de dérogations par un Client.

| Titre   | Référence | Version/date | Page   |
|---|-----------|--------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 6 / 23 |

A l'occasion de tels événements, des modifications du Plan Qualité Support peuvent être demandées soit par :

- le responsable Client désigné dans le Contrat de maintenance logicielle
- le responsable Support technique, désigné responsable de compte Jalios pour les prestations de maintenance logicielle dans le Contrat de maintenance logicielle
- le directeur des Services Professionnels Jalios

La procédure d'évolution consiste à :

- identifier et enregistrer les modifications effectuées,
- obtenir la validation, puis l'approbation des responsables concernés,
- diffuser le Plan Qualité Support modifié pour application.

La dernière version du Plan Qualité Support couvrant les procédures générales est disponible dans la documentation du support technique : [support-technique](#)

La dernière version du Plan Qualité Support couvrant les procédures spécifiques à un client est disponible dans l'espace support dédié au client.

### 2.3. Contrôle et diffusion du Plan Qualité Support

Les actions de rédaction, vérification, validation et, le cas échéant, approbation sont matérialisées par la signature des intervenants sur la page de suivi du document (paragraphe «Feuille d'évolution »).

Le responsable Client et le responsable de compte Jalios diffusent le Plan Qualité Support pour application par les équipes concernées.

### 2.4. Procédures en cas de non-respect du Plan Qualité Support

La non-application du Plan Qualité Support peut se faire par une « Demande de dérogation au Plan Qualité Support ». Les éléments nécessitant une dérogation au Plan Qualité Support sont identifiés et validés par le responsable Client et le responsable du support technique Jalios.

En cas de non-respect constaté du Plan Qualité Support sans qu'une dérogation ait été accordée : le responsable Client et le responsable du support technique Jalios proposent la correction ou l'action corrective à appliquer dans un Plan Qualité Support après accord tacite des 2 parties.

| Titre   | Référence | Version/date | Page   |
|---|-----------|--------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 7 / 23 |

## 3. Organisation et responsabilité

---

### 3.1. Confidentialité des informations

Tous les renseignements fournis, tous les documents confiés au personnel de la société Jalios sont considérés comme strictement confidentiels et couverts par le secret professionnel.

L'ensemble des dispositions liées à la protection des données et à la sécurité sont définies dans une nouvelle annexe du contrat de maintenance logicielle Jalios. Nous restons à la disposition de nos clients pour l'intégrer dans les contrats de maintenance déjà signés.

### 3.2. Client

Le Client désigne dans le contrat de maintenance logicielle un Responsable du Contrat qui est l'interlocuteur privilégié de Jalios pour les prestations de maintenance logicielle.

Seuls les Contacts validés communément par les Parties sont habilités à contacter le support technique, service client Jalios en charge des demandes entrantes concernant les prestations de maintenance logicielle. Les Contacts sont généralement les administrateurs clients du Logiciel.

Un ou plusieurs tiers mainteneurs (ex : partenaires ESN) peuvent contacter le support technique Jalios au titre du Client dans le cadre de ses activités sous réserve que ces tiers mainteneurs aient suivi une formation dispensée par Jalios.

Le Client assure les prestations de maintenance logicielle de niveau 1 auprès de ses utilisateurs finaux.

### 3.3. Jalios

Les prestations de maintenance logicielle Jalios sont réalisées en collaboration étroite entre les équipes du support technique et R&D Jalios.

L'équipe de support technique Jalios est composée de 7 experts techniques (7 ETP). L'équipe de support technique Jalios fait partie du département des Services Professionnels Jalios, composée d'une vingtaine de consultants et experts techniques.

| Titre   | Référence | Version/date | Page   |
|---|-----------|--------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 8 / 23 |



L'ensemble des demandes entrantes des clients (tickets, appels téléphoniques) sont animées par l'équipe de support technique.

L'équipe de support technique Jalios assure les prestations de maintenance logicielle de niveau 2 :

- Compréhension des Anomalies avec le Client
- Qualification des Anomalies (scénario de reproduction, logs, ...)
- Reproduction des Anomalies
- Définition des plans d'action sur les Anomalies rencontrées
- Expertise solution et réponses clients aux questions posées
- Pilotage des échanges avec le support niveau 3
- Responsable du portail Jalios Community dédié aux clients et aux partenaires Jalios (<https://community.jalios.com>)

Le responsable du support technique niveau 2 est Alain d'Heygère, responsable Support technique Jalios.

L'équipe R&D Jalios assure les prestations de maintenance logicielle de niveau 3 :

- Correction effective des Anomalies JPlatform
- Implémentation des demandes d'évolutions JPlatform
- Expertise solution

Le responsable du support niveau 3 est Olivier Jaquemet, Ingénieur R&D Jalios. Le responsable du support niveau 3 est sous la direction du directeur technique Jalios, Olivier Dedieu.

| Titre   | Référence | Version/date | Page   |
|---|-----------|--------------|--------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 9 / 23 |

## 4. Procédures de réalisation des prestations de maintenance logicielle

---

### 4.1. Fonctionnement général du support technique

Les prestations de maintenance logicielle sont centralisées au sein d'une plateforme digitale : JaliOS Community (<https://community.jalios.com>).

Cette plateforme permet aux Clients JaliOS de :

- Télécharger le Logiciel
- Echanger avec le Support technique JaliOS en charge des prestations de maintenance logicielle
- Accéder à la documentation en ligne et aux actualités de la Solution
- Echanger avec d'autres clients et partenaires JaliOS via un espace de conversations de type FAQ collaborative ou idée.

#### **Ticket**

Un ticket est une demande entrante d'expertise technique ou fonctionnelle à propos de la solution JaliOS. Le ticket peut être lié principalement à une demande de traitement d'Anomalie ou de demande d'Evolution.

Le ticket est le vecteur de communication privilégié avec l'équipe de Support technique JaliOS lorsqu'un Client a une question ou rencontre un problème lors de l'utilisation du Logiciel.

Pour les incidents nécessitant une assistance urgente (au sens priorité « bloquante » définie dans le Contrat de maintenance), il est possible de contacter le Support technique JaliOS par téléphone (téléphone d'urgence). En amont de l'appel téléphonique, le client doit créer un ticket déclarant l'Anomalie.

#### **L'espace support client**

L'espace support client est un espace de contribution et de gestion de tickets sécurisé et dédié à un Client sous contrat de maintenance JaliOS. Il permet de créer et de suivre l'évolution des tickets en cours.

L'espace support est un espace collaboratif standard JaliOS de type "secret" avec un module spécifique permettant de gérer des règles métiers.

Les principales actions pour les utilisateurs inscrits et habilités par le Client sont de :

- créer des tickets pour un projet donné (exemple de projets : « Extranet fournisseurs », « Intranet Réseau collaboratif »,...)

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle JaliOS - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 10 / 23 |

- consulter et commenter les tickets existants
- consulter le ou les référentiels techniques (informations techniques décrivant la plateforme du Client)

Lorsque plusieurs partenaires interviennent, des espaces support distincts peuvent être créés pour regrouper l'ensemble des projets de chaque partenaire.

Un animateur Client peut être nommé pour ajouter des membres de façon autonome dans son espace, dans les conditions du Contrat de maintenance logicielle.

### **L'espace support Partenaire**

Chaque partenaire a un espace support permettant pour les membres inscrits d'avoir une vue d'ensemble des tickets ouverts exclusivement dans les espaces support client dont il est membre. L'espace est en lecture seule et ne permet pas de créer de nouveaux tickets. Les tickets sont créés dans l'espace support client.

La demande de création d'un espace support Partenaire se fait par email à [support@jalios.com](mailto:support@jalios.com).

## 1 Gestion des anomalies liées à la sécurité

Jalios porte une attention particulière aux questions de sécurité. Beaucoup de nos clients y sont sensibles et certains ont effectué des audits de sécurité.

Pour les questions de sécurité et pour le respect du RGPD, nous vous invitons à faire connaître auprès de votre contact commercial, vos contacts RSSI et DPO. Ces contacts seront alertés de la disponibilité des Services Packs et des patchs de sécurité que vous devez appliquer. Nous sommes à votre disposition pour signer un avenant ou une convention concernant le RGPD : nous vous fournirons le document contractuel adapté à la solution Jalios que vous utilisez.

Nous attirons votre attention sur le fait que pour bénéficier des améliorations et corrections de sécurité, il est nécessaire d'appliquer **les derniers Services Pack livrés par Jalios**. Nous rappelons aussi que nos Services Packs, sauf exception documentée, ne contiennent que des correctifs et pas d'évolution produit : une recette complète n'est, dans une grande majorité des cas, pas nécessaire à l'inverse d'une migration vers une nouvelle version majeure. A noter que certains cas nécessitent de modifier / corriger vos éventuels développements spécifiques. Seuls les RSSI recevront des informations détaillées. En effet, pour des raisons de sécurité, nous avons choisi de ne pas faire de publicité sur la façon d'exploiter les failles d'anciennes versions que certains de nos clients continuent d'utiliser.

Si vous détectez une éventuelle faille de sécurité, merci de la remonter par un canal privé comme par exemple votre espace de support dédié et sécurisé en créant un ticket de niveau de criticité « bloquante ». Ce ticket est analysé par l'équipe support et si l'anomalie de sécurité est avérée, un patch est mis à disposition pour le cœur de la Solution (war hors modules). Si l'anomalie

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 11 / 23 |

concerne un module, une nouvelle version du module est construite intégrant le patch de sécurité.

La procédure de clôture d'un ticket lié à une faille de sécurité se clôture par la diffusion d'un avertissement de sécurité aux RSSI clients/partenaires. Les RSSI sont responsables de la diffusion et de l'application du patch dans les applicatifs clients. Sauf anomalie de sécurité critique, les communications de sécurité ont lieu de façon groupée, sur un rythme mensuel ou bimestriel.

#### 4.2. Initialisation de l'espace support client

Si un Client ne possède pas un espace support dédié, il est nécessaire d'envoyer un email à [support@jalios.com](mailto:support@jalios.com) en précisant le nom du client et le nom du projet concerné.

#### 4.3. Gestion des participants de l'espace support client

Si un Client n'accède pas à un espace support dédié existant, il est nécessaire d'envoyer un email à [sales@jalios.com](mailto:sales@jalios.com) en précisant les nom, prénom, email, organisation ainsi que l'espace support souhaité pour les membres Client à ajouter.

Un animateur de l'espace doit également être désigné pour gérer les membres à ajouter ou retirer. Par défaut, les demandes de modifications, suppressions devront être adressées par email à [support@jalios.com](mailto:support@jalios.com).

#### 4.4. Création d'un ticket

Le manuel d'utilisation des espaces support client détaille l'ensemble des étapes de création et de gestion d'un ticket par le Client : [manuel-d-utilisation-de-l-espace-support](#)

Il est important de bien appréhender les principales étapes du processus d'avancement d'un ticket (workflow de traitement).

La criticité d'un ticket peut être :

- Bloquant : Critique pour l'entreprise (l'application de production ne fonctionne pas)
- Sérieux : Incidence grave sur l'activité (Les dysfonctionnements du Logiciel entraînent une diminution importante de la productivité du Client, en causant par exemple, une interruption périodique de l'activité ou un blocage des systèmes)
- Gênant : Perturbation de l'activité (Les dysfonctionnements du Logiciel entraînent une légère modification de la productivité du Client, mais celui-ci dispose de solutions de secours)
- Mineur : Incidence mineure (Demandes de modifications mineures du Logiciel, telles que mise à jour de la documentation, défauts ou améliorations esthétiques).

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 12 / 23 |

Des ajustements sur la définition des criticités peuvent être réalisés dans un contexte Client au niveau de l'annexe « Convention de service » du contrat de maintenance logicielle.

Les principales règles et meilleures pratiques pour faciliter le traitement des tickets sont les suivantes :

- Pour faciliter le suivi, un ticket doit traiter un seul sujet
- D'une manière générale, merci de faire attention à l'orthographe
- Bien choisir le titre afin de décrire votre problème de manière claire et concise (éviter par exemple "Bug dans la fonctionnalité X", ou aussi "Plantage du site")
- Bien catégoriser
- Ne pas oublier les mots clés, aussi importants que le titre
- Préciser systématiquement la version de la solution Jalios et celle des modules le cas échéant
- Joindre impérativement le fichier status.xml de votre plateforme. Ce fichier standard du Logiciel permet à l'équipe Jalios de mieux traiter la demande. Il contient toute une série d'informations techniques utiles à la qualification de la demande.
- Penser à joindre également le fichier /WEB-INF/data/logs/jcms.log
- Décrire le problème de la manière la plus détaillée possible, étape par étape, et avec des captures d'écran
- Afin de vous aider à rassembler les informations utiles au support, consultez la FAQ du Support ([faq-du-support](#))

Jalios met à disposition de ses Clients **une base de connaissance** ([liste-complete-acces-jalios](#)) où certains contenus facilitent la création des tickets dont notamment :

- [comment-recuperer-le-fichier-status-xml](#)
- [comment-recuperer-le-fichier-logs](#)

#### 4.5. Traitements sur un ticket

L'auteur du ticket est l'unique interlocuteur reconnu par le Support technique. Il est le seul à pouvoir agir sur le ticket via les états du workflow. Il est possible de devenir l'auteur du ticket si l'utilisateur est habilité et après avoir cliqué sur le bouton d'action « Réattribuer ».

Priorité interne

L'équipe support possède un indicateur interne pour déterminer la priorité du ticket en fonction de sa nature ou sa criticité. La priorité du ticket va de P1 à P4 (P1 très urgent et P4 peu urgent).

L'équipe Support technique vérifie avec le Client si la criticité du ticket positionnée correspond à la compréhension Jalios (priorité interne). Si tel n'était pas le cas, des échanges d'arbitrage avec l'auteur du ticket démarrent pour stabiliser une vision commune.

Le ticket dans un état du workflow où l'acteur est un membre du support ou de la R&D verra sa priorité montée automatiquement :

- Si un ticket est en P4, il passera en P3 après 45 jours

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 13 / 23 |

- Si un ticket est en P3, il passera en P2 après 30 jours
- Si un ticket est en P2, il passera en P1 après 15 jours

#### Echanges internes

Les échanges entre les clients et l'équipe Support technique au sein d'un ticket utilisent les commentaires du module standard « DBComment » de la solution Jalios. Il ne faut pas hésiter à utiliser les mentions dans le texte du commentaire et/ou la recommandation du commentaire si besoin car ces mécanismes permettent d'alerter les personnes concernées.

Les membres de l'équipe Support technique (support niveau 2) et de l'équipe R&D (support niveau 3) échangent par l'intermédiaire de commentaires privés.

Un listing des rôles avec le volume associé des échanges privées est présenté automatiquement à l'auteur du ticket lorsque :

- un ticket est en P4 et le dernier commentaire du support au client remonte à plus de 45 jours
- un ticket est en P3 et le dernier commentaire du support au client remonte à plus de 30 jours
- un ticket est en P2 et le dernier commentaire du support au client remonte à plus de 15 jours
- un ticket est en P1 et le dernier commentaire du support au client remonte à plus de 7 jours

#### Fermeture automatique

Un ticket qui reste sans réponse de la part du Client sera automatiquement fermé au bout d'un certain délai :

- Si un ticket est en état « A préciser client », il passera à l'état « A fermer » après 30 jours d'attente de réponse de la part du Client.
- Si un ticket est en état « A fermer », il passera à l'état « Fermé » après 180 jours d'attente de la part du Client.
- Si un ticket est en état « A fermer » via une résolution en lien avec une demande de correction ou d'évolution (issue R&D JIRA), il passera à l'état « Fermé » après 720 jours d'attente de la part du Client.

## 4.6. La résolution du ticket

Après analyse et traitement, le Support technique passe le ticket dans l'état « A fermer » lorsque l'expert technique Jalios en charge du ticket a traité la demande du Client. Il est possible de réouvrir le ticket si le Client n'est pas d'accord. Dans ce cas le client doit utiliser explicitement l'action de ré-ouverture, un commentaire à ce stade n'est pas suffisant.

Lorsque le ticket est résolu, il est accompagné d'un « type de résolution » en rapport avec le travail effectué et le contexte du ticket. Si le ticket est résolu via la création d'une demande de correction ou d'évolution restante à réaliser au niveau du Logiciel (nommé « Issue »), il est possible de consulter l'avancement de la réalisation effective de la correction (« Issue») via la plateforme web de suivi de traitement des corrections (solution JIRA) de la R&D JALIOS (lien d'accès : « Base des anomalies & Evolution » depuis la page « Produits » du portail Jalios Community). Une

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 14 / 23 |

fonction d'abonnement à la demande de correction existe pour permettre d'être notifié par email de l'avancement (roadmap Solution, changement d'état, ...).

Un questionnaire de satisfaction peut être rempli par le client à la fermeture du ticket. L'objectif est de pouvoir mesurer la satisfaction client et également d'améliorer la qualité de service.

Si le ticket devient « Fermé », le ticket sera considéré comme clos et ne sera plus étudié par le Support technique. Il faudra créer un nouveau ticket pour une nouvelle demande.

#### 4.7. Recette des prestations de maintenance corrective

Après création d'un ticket dans son espace support, le Client accède à une correction d'Anomalie par les méthodes suivantes :

- Application d'un Service Pack
- Pour les Anomalies de criticité majeure ou au-delà :
  - Application d'un Patch sur le cœur du Logiciel (.war)
  - Application d'un module bêta

Application d'un Service Pack

Le ticket lié à l'anomalie est dans le statut « à fermer client » (ou éventuellement « fermé ») avec une résolution en lien avec une demande de correction ou d'évolution R&D Jalios.

Jalios met à disposition en téléchargement, depuis le portail Jalios Community, des Services Packs. Un Service Pack (ou SP) regroupe les corrections associées à une version majeure de la Solution. L'application d'un Service Pack nécessite une validation mais ne requiert pas d'effectuer une importante recette de migration.

L'application régulière des Services Packs permet de réaliser la maintenance préventive et la maintenance corrective des applications des Clients Jalios.

La liste des Services Packs est disponible depuis l'historique des versions de la Solution Jalios :

[historique-des-versions](#)

Procédure d'application par le Client d'un Service Pack pour une version majeure :

- Télécharger le Service Pack depuis la rubrique « Produits / JPlatform » de la version majeure souhaitée
- Consulter la documentation « Référentiel technique des mises à jour de la solution Jalios ». Cette documentation présente la liste des différentes documentations sur les migrations en fonction des versions de la solution Jalios ou des modules standards ainsi que les applications des versions de maintenance préventive (Service Pack) :
  - [referentiel-technique-des-mises-a-jour](#))
- Lire la note d'application du Service Pack. Cette note décrit les actions complémentaires à effectuer lors de l'application du

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 15 / 23 |

Service Pack. Exemple de note pour l'application d'un Service Pack de la version JPlatform 9 :

- [notes-application-services-packs-jplatform-9](#)
- Appliquer ce Service Pack sur votre application. Une documentation d'aide à la migration est disponible :
  - [migration](#)

Procédure de recette par le Client d'une Anomalie corrigée dans un Service Pack :

- Tester en environnement de pré production ou production la correction proposée
- Si la correction est satisfaisante, la phase de recette de l'Anomalie est close.
- Si la correction n'est pas satisfaisante :
  - si le ticket est en état « A fermer », ré ouvrir le ticket correspondant
  - si le ticket est en état « Fermé », créer un nouveau ticket pour déclarer une nouvelle Anomalie

Application d'un Patch sur le cœur du Logiciel

Un patch est une modification logicielle cœur sur une version en maintenance. Il est destiné à corriger une et une seule anomalie détectée dans cette version.

Un patch peut-être demandé uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont réunies:

- anomalie majeure, critique, bloquante
- sans contournement possible
- anomalie non corrigée dans le dernier service pack disponible

Lors de la demande de patch, le ticket lié à l'anomalie est dans le statut « Ouvert ». Lorsqu'un patch est disponible et validé par le Support technique, le Client est prévenu dans le ticket. Le ticket passe au statut « A fermer ». Le client peut télécharger le Patch.

Une documentation existe pour savoir comment appliquer un patch :

- [installer-un-patch](#)

Procédure de recette par le Client d'une Anomalie corrigée avec un Patch :

- Télécharger le Patch depuis le ticket
- Déployer le Patch sur l'application. Bien vérifier par le Client en amont si :
  - le Patch ne rentre pas en conflit avec d'anciens Patches déjà déployés précédemment dans l'application. Si tel est le cas, il est nécessaire de remonter ce point au Support technique Jalios. Le Client doit avoir comme objectif d'exploiter une application contenant le moins de patches possible de la Solution. Il est donc nécessaire d'appliquer régulièrement les Services Packs pour intégrer un ensemble cohérent d'Anomalies tout en supprimant les patches précédemment déployés.
  - la partie de la Solution concernée par le Patch a déjà été surchargée spécifiquement par le Client pour des

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 16 / 23 |



besoins métiers. Dans ce cas, le Client devra réaliser une opération de « merge » pour introduire le Patch dans son code spécifique.

- Tester en environnement de pré production ou production la correction proposée dans un délai de 30 jours ouvrés après la fourniture du Patch. Si ce délai est dépassé par le Client, les éventuelles pénalités de retard ne sont plus applicables.
- Dès la livraison du Patch effectué, le ticket est passé par l'équipe Support au statut « Ticket à fermer ». Si la correction est satisfaisante, la phase de recette de l'Anomalie est close. Le ticket correspondant est passé par le client dans l'état « Fermé ».
- Si la correction n'est pas satisfaisante, le client ré-ouvre le ticket correspondant (passage du statut « Ticket à fermer » à « Ouvert »).

Il est très fortement recommandé de suivre la documentation en ligne présentant, pour chaque version majeure de la solution Jalios, les principaux correctifs disponibles sous forme de patches :

- JPlatform 9:  
[https://community.jalios.com/jcms/jc\\_148051/fr/liste-des-patches-jplatform-9](https://community.jalios.com/jcms/jc_148051/fr/liste-des-patches-jplatform-9)
- JPlatform 10:  
[https://community.jalios.com/jcms/jc2\\_371608/fr/liste-patches-jplatform-10](https://community.jalios.com/jcms/jc2_371608/fr/liste-patches-jplatform-10)

Il est indispensable d'appliquer les patches associés à un « bug critique » ou « bug important ou majeur ».

Un Patch associé à un « bug critique » peut être lié à des problèmes de sécurité applicative. Chaque Anomalie de sécurité est décrite dans une note d'avertissement de sécurité, accessible par les membres habilités du Client.

Il n'y a pas de patch pour les modules néanmoins une demande de release du module peut être enregistrée et associée à ce ticket lorsqu'il est dans le statut « Ouvert ». Cette demande sera ensuite traitée dans le processus R&D des demandes de release.

Si un correctif est disponible avant release officielle, il est validé par le Support technique, le Client est prévenu dans le ticket. Le client peut télécharger une nouvelle version du module en version bêta. Attention, cette version peut comprendre des évolutions et / ou des corrections d'Anomalies déjà réalisées. Dans tous les cas, le ticket passe ensuite dans le statut « A fermer ».

Procédure de recette par le Client d'une Anomalie corrigée avec un module en version bêta:

- Télécharger le module bêta depuis le ticket
- Déployer le module bêta sur l'application (bien faire attention de réintégrer éventuellement des surcharges spécifiques dans le module)
- Tester en environnement de pré production ou production la correction proposée dans un délai de 30 jours ouvrés après la fourniture du module bêta

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 17 / 23 |

- Si la correction est satisfaisante, la phase de recette de l'Anomalie est close Le ticket correspondant est passé dans l'état « Fermé » par le client.
- Si la correction n'est pas satisfaisante, ré ouvrir le ticket correspondant

#### 4.8. Appel téléphonique

Le support téléphonique doit être réservé aux problèmes urgents, comme une panne en production par exemple. Il est préférable avant toute chose de créer un ticket de support avec les éléments techniques requis pour l'analyse du problème, sans quoi le dialogue téléphonique peut ne pas être de qualité (pas de logs, pas de scénario de reproduction claire, ...).

Une fois les éléments techniques intégrés au ticket, l'appel téléphonique du Client permet à l'équipe du Support technique de prioriser correctement la demande.

Le support technique Jalios se réserve le droit de ne pas traiter l'appel téléphonique si le ticket n'est pas créé ou bien est non bloquant. Seuls les tickets critiques pour l'entreprise peuvent être traités par téléphone. L'objectif est de laisser la ligne téléphonique disponible pour des problèmes de criticité bloquante en environnement de production.

#### 4.9. Procédure d'escalade

Le contact principal du Client dans le cadre des prestations de maintenance logicielle est le Responsable de Compte Jalios. Il est désigné pour être l'interlocuteur privilégié du Client pour les besoins de l'exécution des Prestations de maintenance logicielle. Le Responsable de Compte Jalios est Alain D'HEYGERE, responsable du Support technique.

Les possibilités d'escalade sont ensuite les suivantes :

- Contact du Directeur des Services Professionnels Jalios
- Contact de l'ingénieur d'Affaires Jalios en charge de votre compte Client
- Contact du Directeur commercial Jalios

#### 4.10. Revue des tickets

Il est possible d'organiser de façon mensuelle des revues de tickets avec le responsable du Support technique. L'objectif est de passer en revue les actions à réaliser par le Support technique et le Client pour faire avancer le processus de traitement des tickets en cours. La prise d'initiative d'organiser une revue des tickets périodique est à la charge du Client.

#### 4.11. Maintenance évolutive

Jalios est à l'écoute des demandes clientes d'améliorations et d'évolutions.

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 18 / 23 |

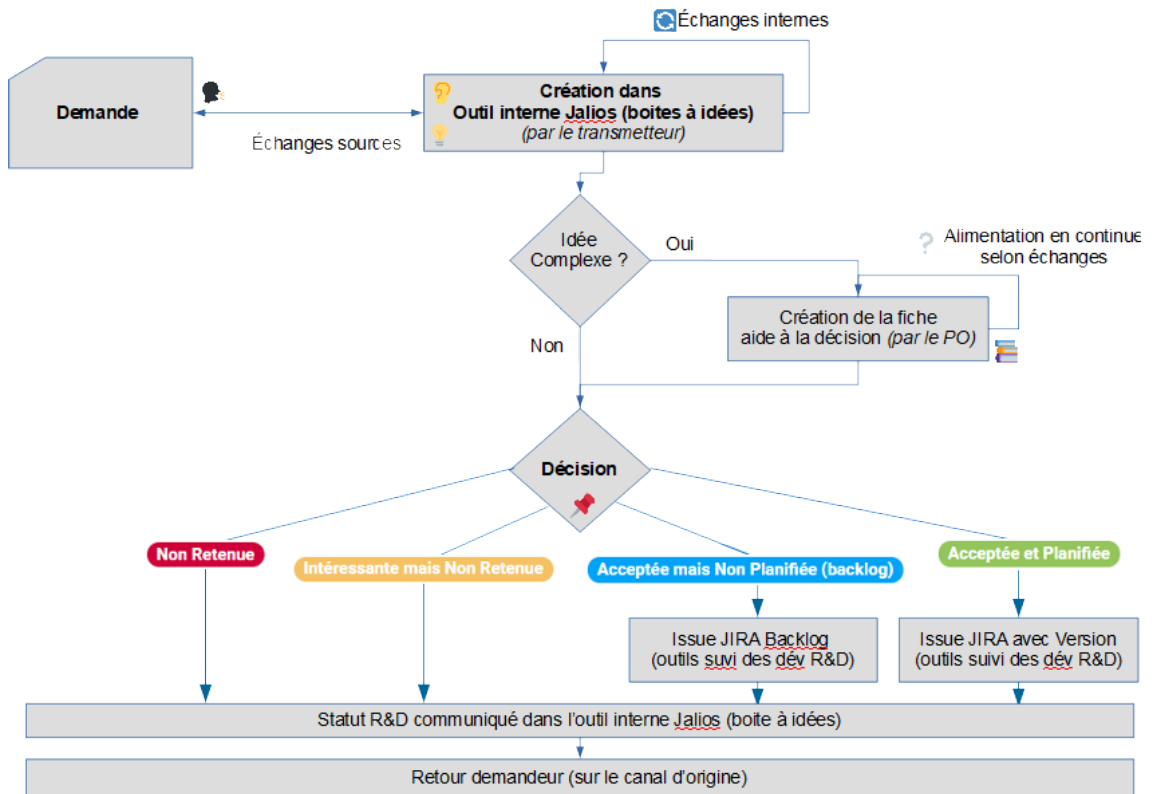
Pour les clients Jalios, la demande ou la suggestion est déclarée **par la création d'un nouveau ticket dans l'espace support client en précisant la nature du ticket comme une « Evolution »**.

Le traitement d'un ticket de nature « Evolution » va consister à dérouler un unique processus de traitement des demandes d'améliorations et d'évolutions.

Principaux rôles du processus de traitement des demandes d'améliorations et d'évolutions :

- Demandeur : clients, partenaires, prospects, collaborateurs Jalios, ....
- Transmetteur : collaborateur Jalios qui est le premier interlocuteur du demandeur et retranscrit l'idée à la R&D Jalios (Support Jalios, Direction commerciale Jalios, Direction des Services Professionnels Jalios).
- Chef de produit Jalios :
  - Demande des **précisions** si nécessaire,
  - Créé une **synthèse** si la demande est complexe,
  - Puis **tranche sur le statut** de la demande :
    - **Non Retenue** : la demande ne sera pas réalisée,
    - **Intéressante mais Non Retenue** : la demande est jugée intéressante mais ne sera pas retenue avec une explication claire (techniquement difficile, incompatible avec la roadmap, pas possible à court/moyen terme pour la charge R&D, ...).
    - **Acceptée mais Non Planifiée (backlog)** : cette demande (issue JIRA) sera réalisée mais sans aucun engagement de date, elle est mise en « backlog ».
    - **Acceptée et Planifiée** : cette demande (issue JIRA) sera réalisée et est planifiée pour une version spécifique (engagements fermes).

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 19 / 23 |



| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 20 / 23 |

## 5. Maintenance logicielle étendue

---

Afin de continuer à disposer d'une Maintenance logicielle, le Client peut souscrire une maintenance limitée qui étend la durée du support pour une période supplémentaire de 18 mois maximum à partir de la fin de la maintenance initiale.

Les caractéristiques de ce support étendu sont :

- Le Logiciel doit être maintenu en l'état chez le client, sans aucun changement des Équipements et Configurations, tels que définis en annexe du contrat de Licence. Pour rappel cela concerne aussi bien le serveur (serveur d'application, base de données, ...) que les postes utilisateurs (navigateur, ...). Les Anomalies survenant en cas de telles modifications ne sont pas traitées. Les demandes de supporter de nouveaux Équipements ou Configuration ne sont pas prises en compte.
- Le Support est expressément limité aux Anomalies classées « Bloquant » ou « Sérieux » telles que définies en Annexe du contrat de maintenance.
- Aucune Maintenance préventive n'est fournie : aucun nouveau service pack n'est mis à disposition. Cela reste vrai quelles que soient les anomalies détectées et corrigées dans les versions faisant l'objet d'une Maintenance standard.
- Par contre le Client conserve son droit d'obtenir les nouvelles versions du Logiciel.

La Maintenance limitée a les mêmes conditions tarifaires que la Maintenance initiale. Elle ne provoque ni surcoût ni réduction par rapport à ce que prévoit la Maintenance initiale.

Sans qu'il soit nécessaire de signer un avenant, la migration du Client vers une version du Logiciel qui est encore commercialisée, ou qui ne l'est plus depuis moins de dix-huit (18) mois, donne à nouveau de plein droit accès à la maintenance complète telle que prévue dans le contrat de Maintenance.

Une documentation en ligne récapitule l'ensemble des versions JPlatform, leur date de commercialisation, leur date de fin de support standard et leur date de fin de support étendu : [historique des versions](#)

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 21 / 23 |

## 6. Meilleures pratiques de la maintenance logicielle

---

### 6.1. Vérifier si une réponse n'existe pas déjà

La plupart du temps, vous pouvez trouver la réponse à votre question sur une page existante.

N'hésitez pas à rechercher dans les pages suivantes :

- Recherche globale sur le site JaliOS Community. N'hésitez pas à affiner la recherche avec les facettes disponibles.
- Recherche dans une partie précise du site :
  - les [fiches modules](#) : installation / utilisation / FAQ
  - la [base de connaissance](#)
  - les [espaces de conversation](#) (questions, idées, discussions)
  - les [billets de blog](#) sur les dernières nouvelles et les retours d'expérience de l'équipe du support technique JaliOS
- Recherche dans la base des anomalies & des évolutions (JIRA) (Documentation > Développement > Base de bugs)
- Recherche sur un moteur de recherche externe (pour des problématiques plus générales à la solution JaliOS comme les outils intégrés comme le LDAP, etc...)

### 6.2. Posez votre question dans l'espace public

Cet espace de conversation public (idées / questions / discussions) est un espace **public** dans lequel vous pouvez interagir avec la communauté JaliOS. Tous les développeurs / intégrateurs et toutes les équipes projets JaliOS ont accès à cet espace et peuvent s'entraider.

Lien de l'espace de conversation public : [idees-questions](#)

Voici quelques règles et astuces pour bien utiliser cet espace :

- Sélectionner convenablement le type
  - Idée : utile pour soumettre une idée d'évolution, à compléter / voter et qui pourra être prise en compte par notre R&D
  - Question : si vous sollicitez la résolution d'une problématique, à caractère plutôt général, non lié fortement à votre application ; n'oubliez pas de sélectionner ensuite la meilleure réponse le cas échéant
  - Discussion : pour lancer un débat sans attente particulière
- D'une manière générale, merci de faire attention à l'orthographe

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle JaliOS - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 22 / 23 |

- Bien choisir le titre afin de décrire votre message de manière claire et concise
- Bien catégoriser (des indications sont présentes sur les catégories pour vous aider à les sélectionner)
- Ne pas oublier les mots clés, aussi importants que le titre
- Préciser systématiquement la version JPlatform utilisée et celle des modules le cas échéant
- Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante, vous pouvez créer dans un deuxième temps un ticket de support référençant votre question de l'espace.
- Pour remonter un dysfonctionnement, il est préférable de créer un ticket de support dans votre espace support client ; si toutefois vous le créez ici : décrire un scénario précis (1-je réalise ceci, 2-je clique ici, 3,..etc...) pour nous permettre de le reproduire rapidement.

Au niveau des réponses/réactions et des remarques :

- Bien comprendre la différence
  - Réponse / Réaction : ajoute un commentaire sur la conversation principale, commentaire qui pourra être voté
  - Remarque : ajoute un commentaire directement lié à la réponse/réaction, peut servir à argumenter un vote par exemple
  - Dans les zones wiki, utiliser les listes à puces ou encore le formatage avec [verbatim] ou [quote].
- Bonus : connaissez-vous le raccourci Ctrl-Espace ? Il peut vous permettre de gagner du temps.

La présentation doit être accessible au public. Il est donc nécessaire de rappeler le contexte afin que tout le monde soit en mesure de comprendre la question et y participer. Si vous avez des précisions à ajouter, n'hésitez pas à éditer la question pour la compléter.

| Titre   | Référence | Version/date | Page    |
|---|-----------|--------------|---------|
| Contrat de maintenance logicielle Jalios - Plan Qualité Support | 1b        | Octobre 2018 | 23 / 23 |