

Cycle de vie des produits Veritas

Entrée en vigueur : 15 novembre 2019

Présentation

La Politique relative au cycle de vie des produits Veritas (la « Politique »), parfois appelée la Politique de fin de vie des produits, décrit l'enchaînement des phases par lesquelles passent nos produits, de la disponibilité générale à la maturité et au déclin. En identifiant les phases et en appliquant des délais, c'est-à-dire des dates réelles, à chaque phase, vous pouvez planifier vos mises à niveau et vos migrations sans aucune lacune dans le support.

La présente Politique et d'autres informations utiles sont disponibles à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals. Vous trouverez les différents produits, leur version et les dates connues pour chaque phase du cycle de vie des produits sur le [site Web de fin de vie des produits Veritas](https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/eosl) (https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/eosl).

Ce document comporte trois sections : la première couvre tous les produits logiciels Veritas, la deuxième, les appliances Veritas et la troisième, les offres de logiciels en tant que services (SaaS).

La présente Politique décrit la façon dont nous gérons habituellement le cycle de vie de toutes nos offres de produits Veritas. Nous sommes susceptibles de déroger aux délais généraux présentés dans la présente Politique à notre entière discrétion. La présente Politique remplace toutes les versions précédentes. Nous nous réservons le droit de modifier ladite Politique à tout moment.

PREMIÈRE SECTION : Produits logiciels Veritas

La présente section décrit l'approche générale de Veritas en ce qui concerne la prestation de services de maintenance/support durant le cycle de vie des produits logiciels Veritas. Veritas peut déroger aux délais et aux offres de support présentés dans la présente Politique en fonction de divers facteurs, tels que les conditions du marché, les restrictions relatives aux licences entrantes, les gammes de produits récemment acquises, les produits émergents ou la décision de Veritas d'arrêter une gamme de produits dans son ensemble. Les dates réelles sont répertoriées par produit et versions et sont disponibles ici : [site Web de fin de vie des produits Veritas](https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/eosl).

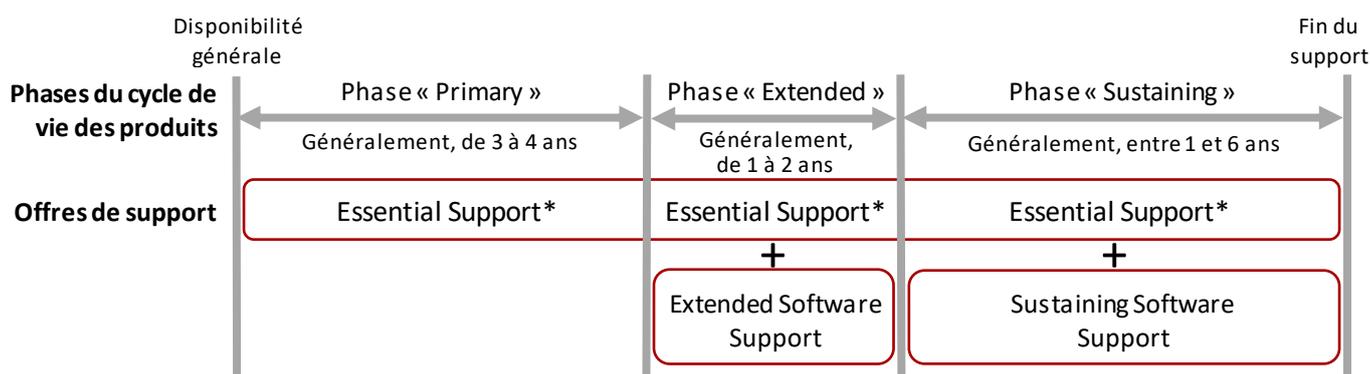
Optimiser la valeur

Pour vous assurer de tirer le meilleur parti des produits logiciels Veritas, vous devriez installer la dernière version de vos produits Veritas. Grâce aux dernières versions, vous profitez des dernières fonctionnalités et améliorations, conçues pour gérer les charges de travail modernes, et avez accès à notre support technique, à notre assistance technique ainsi qu'à nos ressources les plus complets. Nous vous encourageons à consulter le site [veritas.com](https://www.veritas.com) pour découvrir les nouvelles fonctionnalités et capacités de nos dernières versions logicielles. Nous nous efforçons de simplifier la mise à niveau de chaque version, mais notre talentueuse équipe d'experts en services professionnels peut également vous accompagner dans vos plans de mise à niveau (pour plus d'informations, cliquez [ici](#)).

Toutefois, nous comprenons que vos contraintes commerciales puissent vous retarder dans la mise à niveau, et que vous avez besoin d'une certaine souplesse pour effectuer la mise à niveau vers de nouvelles versions ou décider de conserver une version plus ancienne pendant un peu plus longtemps. Lorsque vous n'êtes pas en mesure de tenir à jour vos produits logiciels Veritas, nous pouvons vous fournir des offres de support supplémentaires, capables de vous offrir certaines fonctions limitées de la couverture de maintenance/support jusqu'à ce que vous puissiez effectuer la mise à niveau. Le cas échéant, veuillez contacter votre responsable de compte Veritas pour les ventes de renouvellement afin d'évoquer les options de support et de vous assurer que vos systèmes stratégiques demeurent pris en charge.

Phases du cycle de vie des produits

Le cycle de vie d'une version logicielle s'articule en trois phases : « Primary », « Extended » et « Sustaining ».



*L'offre Basic Maintenance peut également être disponible en alternative pour certains produits dans des régions limitées.

La **phase « Primary »** d'une version logicielle commence dès que cette dernière est généralement mise à votre disposition et à celle de nos autres utilisateurs finaux (disponibilité générale). Si vous bénéficiez du support pendant cette phase, vous disposez du niveau de prise en charge le plus complet possible, y compris des corrections de bug et des correctifs pour le logiciel, afin d'établir ou de restaurer une conformité substantielle avec la documentation du logiciel. La phase « Primary » dure généralement de 3 à 4 ans à compter de la date de disponibilité générale de la version logicielle en question. Lorsque Veritas détermine une date de fin pour la phase « Primary » d'une version logicielle donnée, les dates du cycle de vie des produits sont mises à jour en ligne sur [cette page](#). Il vous suffit d'acheter l'abonnement Essential Support pendant la phase « Primary » pour profiter du support technique. Comme l'abonnement Essential Support inclut votre droit d'accès à l'assurance de mise à niveau (les mises à niveau de logiciels à mesure qu'elles sont généralement disponibles), un abonnement Essential Support est nécessaire afin de bénéficier du support tout au long du cycle de vie des produits pour cette version logicielle donnée. Pour plus d'informations sur ce qu'inclut l'abonnement Essential Support, veuillez consulter votre contrat de support ou la « section « Services de support – Logiciels » sur [cette page](#).

Nous vous encourageons vivement à effectuer la mise à niveau vers de nouvelles versions dans un délai raisonnable, afin de pouvoir bénéficier en permanence de tous les avantages Essential Support et de tirer parti des nouvelles fonctionnalités et améliorations de ces nouvelles versions.

À mesure qu'une version logicielle vieillit, le coût lié à la prise en charge augmente. Au cours des phases « Extended » et « Sustaining », nous continuerons à fournir une prise en charge sur une base commercialement raisonnable, mais nous devons limiter le niveau d'effort investi dans l'ancienne version, par exemple en réduisant le personnel assigné à la prise en charge de cette version ou en éliminant les environnements et infrastructures de support internes existants pour reproduire les problèmes client.

La **phase « Extended »** commence après la fin de la phase « Primary ». Elle a pour objectif de vous octroyer un délai supplémentaire pour bénéficier du support Veritas sur une version logicielle plus ancienne avant que vous ne puissiez effectuer la mise à niveau vers une version logicielle récente. Elle dure habituellement de 1 à 2 ans, à l'entière discrétion de Veritas. Sa date limite sera publiée en ligne sur [cette page](#). Remarque : pour certains produits logiciels (généralement nos logiciels non-Enterprise), Veritas peut ne pas offrir de phase « Extended ». Le logiciel entrera alors immédiatement dans la phase « Sustaining ».

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer la mise à niveau alors que la version que vous utilisez en est encore à la phase « Primary », nous pouvons vous proposer l'offre Extended Software Support moyennant des frais supplémentaires. Vous devez acheter l'abonnement Extended Software Support en plus de l'abonnement Essential Support pour continuer à bénéficier du support sur une version logicielle plus ancienne. L'offre Extended Software Support étend bon nombre des avantages du support technique, mais nous nous concentrons davantage sur les tickets de gravité 1 (restauration du service ou récupération des données) plutôt que sur l'assistance technique. Nous ne fournissons que des corrections de bug ou des correctifs existants dans le cadre de l'offre Extended Software Support. L'offre Extended Software Support est disponible par incréments d'un an. Pour plus d'informations sur ce qu'inclut l'offre Extended Software Support, veuillez consulter vos contrats de support ou la « section « Services de support – Logiciels » sur [cette page](#).

Nous pouvons choisir de ne pas proposer l'offre Extended Software Support pour certains produits ou certaines versions logicielles. Dans ce cas, la phase « Sustaining » commencera immédiatement après la phase « Primary ». Si Veritas ne propose pas non plus l'offre Sustaining Software Support, la version logicielle de ce produit atteindra immédiatement sa fin de vie.

La **phase « Sustaining »** suit la phase « Extended » et s'adresse aux clients qui hésitent encore à passer à une version logicielle actuelle, mais qui sont tributaires du support. Elle dure habituellement de 1 à 6 ans, à l'entière discrétion de Veritas. Sa date limite sera publiée en ligne sur [cette page](#).

Pour cette phase, l'offre Sustaining Software Support est proposée à la discrétion de Veritas, moyennant des frais supplémentaires. Vous devez acheter l'offre Sustaining Software Support en plus de l'abonnement Essential Support pour continuer à bénéficier du support sur une version logicielle existante. L'offre Sustaining Software Support constitue le niveau final de prise en charge que nous pouvons fournir pour une version logicielle donnée avant qu'aucun autre support de quelque nature que ce soit ne soit disponible. L'offre Sustaining Software Support étend certains des avantages du support technique. Pour tous les tickets de gravité 1, la priorité sera donnée à la restauration du service ou à la récupération des données. Les efforts continus, 24 h/24 et 7 j/7, ne seront pas disponibles. Nous

déployerons des efforts commercialement raisonnables pour résoudre tout ticket de support, et nous fournirons toute correction de bug ou tout correctif existant. Cependant, aucune assistance technique ne sera disponible pour de nouvelles corrections de bug ou de sécurité ou de nouveaux correctifs pour cette version. En outre, Veritas disposera probablement d'une infrastructure de support faible, voire inexistante, pour reproduire les problèmes en interne. L'offre Sustaining Software Support est disponible par incréments d'un an. Pour plus d'informations sur ce qu'inclut l'offre Sustaining Software Support, veuillez consulter vos contrats de support ou la « section « Services de support – Logiciels » sur [cette page](#).

Nous pouvons choisir de ne pas proposer l'offre Sustaining Software Support pour certains produits ou certaines versions logicielles. Dans ce cas, la version logicielle de ce produit atteindra immédiatement la fin du support.

La fin du support (EOSL) désigne le moment où la version logicielle est arrivée à maturité et où nous ne proposons plus aucun support de quelque nature que ce soit. Vous devez effectuer la mise à niveau vers une version plus récente et prise en charge pour continuer à profiter du support.

À notre entière discrétion, nous pouvons décider de mettre fin à une gamme de produits complète. Dans ce cas particulier, vous serez averti au préalable de la date de fin du support si vous disposez d'un contrat de support actif. Le support ne sera pas disponible pour ce produit après la date de fin du support.

Utilisation de la Politique

Les phases du cycle de vie des produits sont répertoriées [en ligne](#) pour chaque produit Veritas et pour chacune de ses versions.

Frais supplémentaires

Les frais pour les offres Extended Software Support et Sustaining Software Support, qui s'ajoutent aux frais annuels normaux pour l'abonnement Essential Support, sont calculés sur une base annuelle.

Caractéristiques par phase du cycle de vie des produits

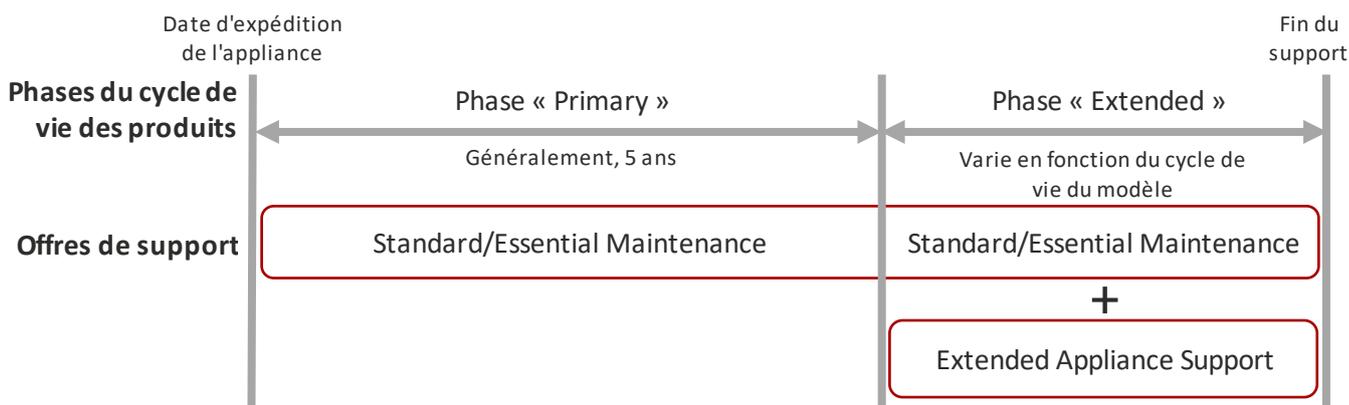
	Phase « Primary »	Phase « Extended »	Phase « Sustaining »
Durée	3-4 ans (après la disponibilité générale)	1-2 ans (après la phase « Primary »)	1-6 ans (après la phase « Extended »)
Niveau de support	Accès au support technique	Accès continu au support technique	Accès continu au support technique
	Développement de corrections de bug	Aucune nouvelle correction de bug (accès aux corrections existantes uniquement)	Aucune nouvelle correction de bug (accès aux corrections existantes uniquement)
	Corrections de failles de sécurité (à la discrétion de Veritas)	Corrections limitées des failles de sécurité critiques (à la discrétion de Veritas)	Aucune nouvelle correction de failles de sécurité
	Support, niveau de gravité normal	La gravité 1 se concentrera sur la restauration du service ou la récupération des données Gravités 2-4 comme d'habitude	La gravité 1 se concentrera sur la restauration du service ou la récupération des données, mais les efforts continus, 24 h/24 et 7 j/7, ne seront pas disponibles Gravités 2-4 comme d'habitude
	Ressources de support standard	Ressources de support limitées	Ressources de support minimales
Offres et tarifs	Essential Support	Essential Support + Extended Software Support	Essential Support + Sustaining Software Support
	Tarifs Essential Support standard	Tarifs Essential Support + standard Prime d'une année sur l'autre	Tarifs Essential Support + standard Augmentation de la prime d'une année sur l'autre

DEUXIÈME SECTION : Appliances Veritas

La présente section ne s'applique qu'au matériel et au microprogramme de l'apppliance inclus dans l'achat du matériel (tel que le système d'exploitation). Les produits logiciels faisant l'objet de SKU séparées pour l'apppliance (tels que le logiciel d'application NetBackup ou le logiciel Flex) appliquent les délais indiqués dans la première section pour les produits logiciels Veritasts. En raison de l'intégration étroite du matériel, du microprogramme et du logiciel de l'apppliance, Veritas se réserve le droit d'exiger que vous possédiez à la fois un abonnement Appliance Support valide et un abonnement Software Support valides, y compris toute offre Extended Support ou Sustaining Support nécessaire pour l'un ou l'autre, afin de pouvoir fournir le support.

Phases du cycle de vie des produits

Le cycle de vie d'une appliance s'articule en deux phases : « Primary » et « Extended ».



La **phase « Primary »** d'une appliance commence lorsque vous achetez une appliance. Durant cette phase, l'offre Standard Maintenance et/ou Essential Maintenance est disponible pour le modèle d'apppliance donné. Ces deux offres de support constituent le niveau de prise en charge le plus complet disponible pour le modèle d'apppliance, bien qu'Essential offre des temps de réponse plus rapides que Standard. Pour plus d'informations sur ce qu'inclut l'offre Standard ou Essential Maintenance, veuillez consulter votre contrat de support ou la « section « Services de support – Appliances » sur [cette page](#).

L'offre Standard/Essential Maintenance est disponible pendant les cinq premières années suivant la date d'expédition de l'apppliance que vous avez achetée. Par la suite, si vous souhaitez toujours bénéficier du support pour l'apppliance, vous devez acheter un abonnement Extended Appliance Support en plus de l'abonnement Standard ou Essential Maintenance.

La **phase « Extended »** d'une appliance commence après les cinq années suivant la phase « Primary », et sa durée varie en fonction du moment où vous avez acheté l'apppliance dans le cycle de vie global du modèle d'apppliance. Elle a pour objectif de vous donner plus de temps pour recevoir le support Veritas sur une appliance plus ancienne. Si vous avez besoin de support, vous devez acheter un abonnement Extended Appliance Support moyennant des frais supplémentaires, si Veritas le met à votre disposition, en plus de l'abonnement Standard ou Essential Maintenance. L'offre Extended Appliance Support est disponible par incréments d'un an après la phase « Standard » de l'apppliance.

L'offre Extended Appliance Support inclut généralement bon nombre des avantages de l'offre Standard/Essential Maintenance, mais elle est soumise à la disponibilité des pièces, car le modèle d'apppliance aura atteint une maturité qui sera plus difficile à prendre en charge. Nous déploierons des efforts commercialement raisonnables pour résoudre tout ticket de support, et nous fournirons toute correction de bug ou tout correctif existant. Cependant, aucune assistance technique ne sera disponible pour de nouvelles corrections de bug ou de sécurité ou de nouveaux correctifs dans l'offre Extended Appliance Support. Pour plus d'informations sur ce qu'inclut l'offre Extended Appliance Support, veuillez consulter votre contrat de support ou la « section « Services de support – Appliances » sur [cette page](#).

L'offre Extended Appliance Support représente le niveau final de prise en charge que nous pouvons fournir pour un modèle d'apppliance donné avant qu'aucun autre support de quelque nature que ce soit ne soit disponible (parfois appelé fin du support). À ce stade, l'apppliance a atteint la fin du support. La date limite pour la phase « Extended » d'un modèle d'apppliance donné sera publiée en ligne sur [cette page](#).

La fin de la vente est liée au modèle d'apppliance lui-même plutôt qu'au cycle de vie d'une appliance donnée et, à ce titre, elle peut survenir à n'importe quel moment du cycle de vie de votre appliance achetée. La fin de la vente désigne la date à laquelle aucune autre appliance d'un modèle donné ne pourra être achetée et la fabrication de ce modèle cessera. Si vous souhaitez acquérir des appliances supplémentaires d'un modèle donné, vous devez les acheter avant la date de fin de la vente.

La fin du support (EOSL) désigne le moment où l'apppliance est arrivée à maturité et où nous ne proposons plus aucun support de quelque nature que ce soit.

TROISIÈME SECTION : Offres SaaS de Veritas

Les offres SaaS de Veritas sont composées d'ensembles dynamiques de fonctions et de fonctionnalités auxquels de nombreux clients souscrivent. Par conséquent, nous ne pouvons garantir qu'une fonction ou une fonctionnalité spécifique vous sera fournie dans une offre SaaS à un moment donné. Tous les clients apprécient l'ensemble actuel de fonctions et fonctionnalités fourni par Veritas pour chaque offre SaaS.

Un abonnement à une offre SaaS s'accompagne également du support connexe. Une offre SaaS atteindra sa phase de fin de vie si Veritas décide de mettre fin à l'offre SaaS dans son intégralité. Veuillez consulter les conditions de vos services hébergés et la description des services correspondants, toutes deux disponibles [ici](#) pour plus d'informations.