

# **Politique de RWS relative aux Services de support technique**

Août 2024

## Résumé

Ce document décrit la politique de RWS relative à la fourniture de services de support technique à ses Clients. RWS a pour objectif de mettre en œuvre une approche professionnelle, rapide et efficace du traitement des demandes et des problèmes relatifs aux logiciels RWS. Cette politique vise à garantir à nos Clients un service optimal en leur proposant des processus et des attentes clairs lorsqu'ils demandent des Services d'assistance, tel que défini ci-dessous.

RWS se réserve le droit d'apporter des modifications à cette politique sans préavis. La dernière version de la [Politique en matière de service de support technique RWS](#) est publiée sur le [site Web de RWS](#).

## Sommaire

Introduction .....	3
Services d'assistance pour les Produits d'entreprise .....	4
Assistance RWS pour les Produits d'entreprise .....	5
Champ d'application des Services d'assistance pour les Produits d'entreprise RWS .....	5
Assistance en matière d'administration des applications pour Trados Enterprise .....	6
Contact avec l'assistance RWS pour les Produits logiciels d'entreprise .....	7
Contact avec RWS pour obtenir des Services d'assistance .....	7
Contacts d'assistance nommés .....	7
Responsabilités des Contacts d'assistance nommés .....	8
Responsabilités de l'assistance RWS .....	9
Gestion des demandes .....	9
Objectifs de temps de réponse .....	9
Définitions des priorités .....	10
Nouvelle classification des demandes par ordre de priorité .....	12
Assistance pour les produits tiers .....	12
Clôture de la demande .....	12
Problèmes liés aux produits .....	13
Demandes d'améliorations de produit .....	13
Horaires et disponibilité des Services d'assistance .....	14
Assistance en cas de demandes critiques 24 h/24, 7 j/7 .....	14
Notification d'incident majeur (Clients SaaS et hébergés) .....	15
Processus de priorisation .....	15
Annexe A : Résumé des Services d'assistance aux entreprises RWS .....	18
Annexe B : Options à la carte d'assistance aux entreprises RWS .....	19
Annexe C : Assistance en matière d'administration des applications pour Trados Enterprise – Description du service .....	20
Assistance pour les Produits de productivité en traduction .....	23
Assistance pour la productivité en traduction .....	23
Contrat de 3 mois (indépendants uniquement) .....	23

Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 1 :.....	23
Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 2 :.....	24
Champ d'application des Services d'assistance pour les Produits de productivité en traduction .....	24
Contact avec l'assistance RWS pour les Produits de productivité en traduction .....	25
Contact avec RWS pour obtenir des Services d'assistance .....	25
Contacts d'assistance nommés.....	26
Responsabilités des Contacts d'assistance nommés .....	26
Responsabilités de l'assistance RWS .....	27
Gestion des demandes .....	28
Objectifs de temps de réponse .....	28
Définitions des priorités .....	28
Nouvelle classification des demandes par ordre de priorité .....	30
Assistance pour les produits tiers.....	31
Clôture de la demande .....	31
Problèmes liés aux produits .....	32
Demandes d'améliorations de produit .....	32
Horaires et disponibilité des Services d'assistance .....	32
Heures d'assistance standard .....	32
Processus de priorisation .....	33
Annexe D : Niveaux d'assistance pour les Produits de productivité en traduction .....	35
Annexe E : Options à la carte pour les Produits de productivité en traduction .....	37

## Gestion des versions

Vous pouvez retrouver ce document sur le [site Web de RWS](#).

### Historique

Version	Date	Modifications
<b>1.0</b>	13 août 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle de la version d'introduction</li><li>• Mise à jour de l'adresse e-mail pour les priorisations de niveau 3</li><li>• Mise à jour de l'URL de l'emplacement Web de ce document</li></ul>
<b>2.0</b>	21 juin 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Changement d'identité sur le document pour RWS (y compris le changement de nom du produit)</li></ul>
<b>3.0</b>	16 août 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les sections sur site et SaaS/hébergées ont fusionné</li><li>• Suppression des niveaux d'assistance et mise à jour des options à la carte</li></ul>
<b>4.0</b>	15 novembre 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passage des adresses e-mail à RWS</li><li>• Ajout d'un exemple d'assistance tierce</li></ul>
<b>5.0</b>	2 février 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour des noms de produits</li></ul>
<b>6.0</b>	4 décembre 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour des noms de produits</li><li>• Ajout de l'assistance en matière d'administration des applications pour Trados Enterprise</li></ul>
<b>7.0</b>	13 août 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour de la couverture du support NASA</li><li>• Mise à jour de la notification d'incident majeur pour les clients SaaS et hébergés</li><li>• Ajout d'une clause sur les comportements offensants ou inappropriés</li><li>• Ajout du Fonto IAP comme produit pris en charge</li><li>• Prise en charge clarifiée des produits tiers</li></ul>

### Remarque importante

Le processus de changement d'identité sur nos sites Web et de nos adresses e-mail est toujours en cours. Nous publierons une nouvelle version de ce document dès que des mises à jour seront apportées aux sites Web et aux adresses e-mail répertoriés dans le tableau ci-dessous :

**Le site Web et les adresses e-mail n'ont pas encore été mises à jour dans le cadre du rebranding.**

RWS Support Gateway	<a href="https://gateway.sdl.com/">https://gateway.sdl.com/</a>
---------------------	---

## Introduction

La présente Politique en matière de service de support technique (la « Politique ») décrit les services de maintenance et d'assistance (collectivement appelés les « Services d'assistance ») fournis par RWS aux clients ou partenaires technologiques (collectivement appelés « vous » ou le « Client ») dans le cadre de l'assistance des applications RWS (les « Logiciels ») et des services hébergés, SaaS et/ou par abonnements associés (les « Services »), le cas échéant (collectivement appelés les « Produits sous licence »).

La présente Politique accompagne les conditions générales d'assistance convenues entre RWS et le Client. Les conditions figurant dans le présent document doivent être lues conjointement avec le contrat de licence et/ou d'assistance et d'entretien (le « Contrat ») conclu entre les parties et les documents référencés tels que la Politique de version des produits RWS et le Catalogue de services RWS pour le Produit sous licence approprié. La présente Politique s'applique pendant la période définie, telle que détaillée dans le Contrat et/ou le Bon de commande correspondant.

La Politique définit les processus opérationnels relatifs à la fourniture de Services d'assistance. En cas de conflit entre les conditions de la présente Politique et les conditions générales d'un Contrat, le Bon de commande prévaut, sauf indication contraire.

Ce document contient deux sections : [une](#) consacrée à nos produits logiciels d'entreprise et [une autre](#) à nos produits logiciels de productivité en traduction.

## Services d'assistance pour les Produits d'entreprise

Cette section contient des informations détaillées sur les Services d'assistance que nous proposons pour nos Produits logiciels d'entreprise RWS. Vous trouverez un résumé des Services d'assistance aux entreprises dans l'[Annexe A](#).

Depuis août 2024, les produits RWS couverts par cette section de la Politique sont les suivants :

### Produits d'entreprise RWS

Sur site	SaaS/hébergés
Contenta Publishing Suite	Plateforme de création intégrée de Fonto (Fto IAP)
Language Weaver Edge	Language Weaver / Language Weaver Edge
MultiTrans	Managed Translation
Produits tiers revendus par RWS <sup>1</sup>	MultiTrans
Système de gestion des projets de traduction	Trados Accelerate
Tridion Docs	Trados Enterprise <sup>2</sup>
Tridion Sites	Trados GroupShare/Cloud
WorldServer	Trados Team
XPP	Système de gestion des projets de traduction
	Tridion Docs
	Tridion Sites
	WorldServer

<sup>1</sup> En fonction de votre contrat d'assistance spécifique

<sup>2</sup> Pour Trados Enterprise, RWS propose l'assistance en matière d'administration des applications sous forme de package supplémentaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Assistance en matière d'administration des applications pour Trados Enterprise](#).

## Assistance RWS pour les Produits d'entreprise

- Assistance produit 8 h 30/j, 5 j/7<sup>3</sup>
- Accès aux nouveaux logiciels et mises à jour
- Accès aux outils en ligne : Support Gateway, base de connaissances, RWS Community, RWS Documentation Center
- Communications de l'assistance

De plus, pour les produits RWS hébergés et SaaS :

- Prise en charge 24 h/24, 7 j/7 des problèmes critiques P1

Une prise en charge 24 h/24, 7 j/7 des problèmes critiques P1 est également disponible pour les Clients sur site moyennant un abonnement annuel (voir [Annexe B](#) pour les options à la carte).

Si vous souhaitez discuter des Services d'assistance, contactez votre responsable des ventes RWS, le [service de renouvellement RWS](#) ou le [support technique RWS](#). Le champ d'application des Services d'assistance est convenu entre vous et RWS dans un Bon de commande dûment signé.

## Champ d'application des Services d'assistance pour les Produits d'entreprise RWS

Lorsque le Client s'abonne à un Produit ou Service SaaS RWS ou qu'il achète un Produit ou Service sous licence RWS, il est autorisé à accéder à la plateforme [RWS Support Gateway](#) et aux Services d'assistance aux fins suivantes :

- (i) clarification des fonctions et fonctionnalités du Produit sous licence ;
- (ii) accès à la documentation et clarification ; et
- (iii) vérification, analyse et efforts de résolution raisonnables des problèmes.

Les Services d'assistance sont fournis pour les environnements couverts par un compte de Services d'assistance actif dans le cadre du Contrat.

RWS fournit des Services d'assistance pour :

- (i) toute version du Produit sous licence désignée par RWS comme « prise en charge » conformément à la Politique de version des produits RWS ;
- (ii) un Produit sous licence couvert par un Contrat actif de Services d'assistance ;
- (iii) un Produit sous licence installé par RWS ou par un partenaire technologique RWS agréé et utilisé en permanence conformément à la Documentation, à moins que le Produit

---

<sup>3</sup> Disponible dans l'une de nos trois régions pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Horaires et disponibilité des Services d'assistance](#).

sous licence ne soit considéré par RWS dans le Contrat concerné comme auto-installable ; et

- (iv) les services par abonnements et SaaS couverts par un Contrat actif pour les Services d'assistance.

RWS n'est pas tenu de fournir des Services d'assistance si :

- (i) le Produit sous licence est modifié sans approbation de RWS ou si une partie quelconque du Produit sous licence est incorporée à un autre logiciel non approuvé par RWS ;
- (ii) le Produit sous licence a fait l'objet d'une utilisation abusive, par exemple en modifiant l'installation au niveau du registre selon une méthode non prise en charge ou en cas de mauvaise application du Produit sous licence ;
- (iii) le Produit sous licence est installé sur des configurations matérielles/logicielles non prises en charge par RWS ;
- (iv) le Produit sous licence n'a pas été utilisé conformément aux limitations du Contrat et/ou du Bon de commande applicable ; ou
- (v) l'abonnement SaaS a expiré.

L'équipe de support technique RWS prend contact avec d'autres équipes opérationnelles internes, si nécessaire, afin d'enquêter sur les problèmes soulevés par le Client et de les résoudre. Lorsque le Produit sous licence est concédé sous licence et hébergé dans un centre de données RWS en tant que service géré, RWS s'engage à assurer la disponibilité des services conformément au Catalogue de services approprié.

RWS se réserve le droit de cesser la prestation des Services d'assistance en cas de demandes persistantes et déraisonnables. Ceci inclut, par exemple, l'incapacité à fournir des informations de diagnostic ou à participer aux efforts d'investigation, les demandes répétées concernant des cas précédemment résolus ou des questions récurrentes auxquelles les réponses apparaissent dans la documentation fournie.

L'assistance technique de RWS accorde une grande importance à une communication respectueuse avec ses clients. Toutefois, dans les cas où un client se livre à un comportement offensant ou inapproprié, nous nous réservons le droit de suspendre l'assistance pour cet incident. Si ce comportement inapproprié persiste, nous nous réservons le droit de mettre fin aux Services d'assistance pour cette personne. Les comportements offensants comprennent, sans s'y limiter, les abus verbaux, les menaces, le langage discriminatoire ou le harcèlement. Notre engagement reste de fournir une assistance de manière positive et constructive.

### Assistance en matière d'administration des applications pour Trados Enterprise

Ce service supplémentaire peut uniquement être acheté par les clients Trados Enterprise. Contactez votre vendeur pour plus d'informations sur la disponibilité et les frais associés à cette option.

La description complète du service est disponible à l'[Annexe C](#).

## Contact avec l'assistance RWS pour les Produits logiciels d'entreprise

### Contact avec RWS pour obtenir des Services d'assistance

La plateforme [RWS Support Gateway](http://gateway.sdl.com/) (<http://gateway.sdl.com/>) permet d'accéder au support technique de RWS. La plateforme RWS Support Gateway est disponible 24 h/24, 7 j/7. De nombreuses ressources sont proposées à tous les visiteurs du site :

- [RWS Documentation Center](#)
- [Inscription à la newsletter](#)
- [RWS Community](#)
- [Base de connaissances](#)
- [Politique en matière de service de support technique RWS](#) (le présent document)
- [Politique de version des produits RWS](#)
- Informations supplémentaires sur la prise de contact avec l'assistance RWS

Les Clients qui se connectent à la plateforme RWS Support Gateway ont accès à davantage d'informations et peuvent ouvrir et mettre à jour une demande d'assistance. Les Clients disposant d'une connexion au site d'assistance sont les Contacts d'assistance nommés du Client.

### Contacts d'assistance nommés

À condition que le Client conserve un compte de Services d'assistance actif dans le cadre du Contrat, le Client est autorisé à établir des comptes d'utilisateurs individuels nommés (il s'agit de l'adresse électronique d'une personne et non d'une adresse électronique partagée ou de groupe) sur la plateforme RWS Support Gateway jusqu'au nombre convenu (la norme est de quatre (4) contacts d'assistance nommés) afin de demander des services d'assistance.

Il existe deux types de Contacts nommés : les Utilisateurs de l'assistance, qui peuvent ouvrir des demandes d'assistance, et les Administrateurs qui peuvent gérer des Contacts d'assistance nommés. Les Utilisateurs nommés peuvent effectuer l'une de ces tâches ou les deux. RWS crée un compte Administrateur pour l'entreprise du Client, ainsi qu'un compte individuel et une connexion pour chaque Contact d'assistance nommé.

Le Client peut à tout moment remplacer les Contacts d'assistance nommés en ouvrant une demande d'assistance ou en utilisant les fonctions d'auto-administration disponibles sur la plateforme RWS Support Gateway. Il n'est pas possible d'utiliser des comptes de messagerie de groupe à la place de comptes d'utilisateurs nommés individuels. Des adresses e-mail supplémentaires, y compris des comptes de messagerie de groupe, peuvent être ajoutées à chaque demande si nécessaire.

Le Client peut à tout moment acheter des Contacts d'assistance nommés supplémentaires en contactant votre responsable des ventes RWS ou le [support technique RWS](#) (voir [Annexe B](#) pour les options à la carte).

## Responsabilités des Contacts d'assistance nommés

Les Contacts d'assistance nommés assument les responsabilités suivantes :

- avant de contacter le support technique RWS, s'assurer que l'assistance initiale a été fournie à la communauté d'utilisateurs du Client, y compris pour répondre aux demandes des utilisateurs du Client concernant :
  - les performances, les fonctionnalités ou le fonctionnement du Produit sous licence dans le but de résoudre les erreurs de l'utilisateur ;
  - des questions ou des problèmes liés au Produit sous licence, y compris l'analyse, la reproduction et le signalement de problèmes, ainsi que la communication/mise en œuvre d'une résolution ;
- ouvrir des demandes à l'aide de la plateforme RWS Support Gateway pour signaler des problèmes ou demander de l'aide ;
- être le contact du Client auprès de RWS dans le cadre de la progression d'une demande ;
- fournir une assistance raisonnable à RWS lors de l'étude de la demande, y compris saisir et documenter toutes les informations pertinentes demandées par RWS ;
- développer et maintenir une bonne connaissance du Produit sous licence ;
- fournir un accès à distance raisonnable aux systèmes du Client afin de faciliter la résolution des problèmes ;
- coordonner toutes les ressources du Client lorsque les activités du plan de résolution l'exigent ; et
- confirmer les résolutions dans les sept (7) jours calendaires suivant la réception ou informer RWS du moment où cela sera possible.

Il incombe au Client de s'assurer que son matériel, ses systèmes d'exploitation, ses bases de données, sa protection antivirus, ses logiciels et procédures de sauvegarde, ses programmes de récupération de données et autres éléments similaires sont toujours adaptés au Produit sous licence, comme spécifié dans la documentation RWS correspondante. RWS n'est pas tenu de fournir des Services d'assistance concernant les données du Client ou des équipements ou logiciels tiers non autorisés.

Le support technique RWS pourra vous aider plus rapidement si vous incluez les informations suivantes dans les demandes d'assistance :

- description claire du problème, y compris les résultats attendus et réels ;
- description de l'impact sur l'entreprise du problème rencontré ;
- informations complémentaires, telles que des captures d'écran ou fichiers journaux.

Lors de l'ouverture d'une demande, le Contact d'assistance nommé doit indiquer le niveau d'impact et d'urgence du problème. Ces informations fournissent une indication de la priorité globale. Cette relation est expliquée plus loin dans ce document.

La mesure du [temps de réponse](#) correspondant au niveau de service commence lorsqu'une demande est enregistrée sur la plateforme RWS Support Gateway. Selon le Contrat, les Contacts d'assistance nommés peuvent obtenir un numéro de téléphone pour contacter le support technique RWS en cas de problèmes urgents.

## Responsabilités de l'assistance RWS

Le support technique RWS :

- contacte le Client pour accuser réception du problème, commencer à travailler sur la demande et requérir des informations supplémentaires si nécessaire ;
- fera appel à des ressources RWS supplémentaires, si nécessaire ;
- fournira des mises à jour régulières aux Contacts d'assistance nommés par e-mail, téléphone ou via la plateforme RWS Support Gateway et conservera un enregistrement de ces mises à jour sur la plateforme RWS Support Gateway, jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de contournement ait été fournie ;
- le cas échéant, pourra transférer la demande à RWS Professional Services ou à RWS Account Management et la fermer sur la plateforme RWS Support Gateway.

## Gestion des demandes

### Objectifs de temps de réponse

Le *temps de réponse* correspond au temps cumulé en heures ouvrables de la confirmation de la création d'une demande à la réponse technique initiale de RWS. Cette réponse peut entraîner la résolution de la demande enregistrée ou servir de base pour déterminer les actions supplémentaires requises pour résoudre le problème. Les Clients doivent se reporter à leur Contrat pour connaître les niveaux de service de réponse appropriés.

Sauf indication contraire dans votre Contrat, le niveau de service de réponse (en heures ouvrables/jours ouvrables) est le suivant :

Priorité	Niveaux d'assistance	
	Sur site	SaaS/hébergés
<b>P1 – Critical (critique)</b>	1 heure	30 minutes
<b>P2 – High (élevée)</b>	4 heures	2 heures
<b>P3 – Medium (moyenne)</b>	1 jour	1 jour
<b>P4 – Low (faible)</b>	2 jours	2 jours

## Définitions des priorités

La priorité initiale de chaque demande est déterminée par l'impact sur les services et les affaires du Client et par le niveau de l'urgence sélectionné par le Contact d'assistance nommé.

- L'**Impact sur les services** mesure l'effet de la situation sur les affaires du Client :

All users / no workaround (Tous les utilisateurs / Aucune solution de contournement)

Some users / no workaround (Quelques utilisateurs / Aucune solution de contournement)

All users / workaround in place (Tous les utilisateurs / Solution de contournement en place)

Some users / workaround in place (Quelques utilisateurs / Solution de contournement en place)

- Le niveau d'**Urgence** reflète la rapidité avec laquelle le problème doit être résolu :

Critique	L'événement est en cours et ne peut pas être arrêté ou modifié. Des mesures immédiates doivent être prises pour résoudre le problème.
Élevée	Le problème entraîne un dysfonctionnement qui empêche de réaliser certaines actions et entrave le processus. Événement prévu, mais il reste suffisamment de temps pour réagir sans affecter l'événement. Un processus individuel est arrêté, le Client ne peut pas travailler.
Moyenne	L'événement peut être reporté ou est prévu dans suffisamment de temps pour permettre une intervention sans perte de productivité. Processus affecté ; certaines fonctions ne sont pas disponibles pour les utilisateurs. Défaillance d'une fonction mineure du système telle que décrite dans la documentation et les spécifications correspondantes.
Faible	Le problème entraîne un désagrément, mais les fonctions sont toujours disponibles.

- Le support technique de RWS utilise la **Priorité** pour s'assurer que les réponses sont fournies dans les délais appropriés. Les niveaux de priorité sont définis ci-dessous :

P1 – Critical (critique)	Il s'agit d'un problème généralisé qui touche l'ensemble d'un processus métier critique, ou le Client n'est pas en mesure d'exécuter correctement ses fonctions opérationnelles essentielles. Aucune solution de contournement acceptable n'est réalisable. Perte potentielle de données stratégiques.
P2 – High (élevée)	Les activités sont interrompues, ce qui ralentit ou interrompt le travail. Le problème empêche l'utilisation d'un outil qui sera bientôt sur le chemin critique du Client et aucune solution de contournement acceptable n'est réalisable.
P3 – Medium (moyenne)	Les utilisateurs peuvent continuer de mener leurs activités. Les problèmes entravent l'exécution normale du travail ou compliquent certaines tâches sans pour autant les rendre impossibles à accomplir. Le problème entrave le travail mais n'empêche pas l'utilisation d'un outil. Il existe une solution de contournement acceptable.
P4 – Low (faible)	Le problème affecte la productivité, mais il s'agit d'un inconvénient mineur. Une solution de contournement acceptable peut exister.

L'**Impact sur les services** et le niveau d'**Urgence** sont combinés pour attribuer une **Priorité** comme suit :

### Priorité attribuée en fonction des mesures d'impact et d'urgence

		Impact			
		All Users / No Workaround (Tous les utilisateurs / Aucune solution de contournement)	Some Users / No Workaround (Quelques utilisateurs / Aucune solution de contournement)	All Users / Workaround In Place (Tous les utilisateurs / Solution en place)	Some Users / Workaround In Place (Quelques utilisateurs / Solution en place)
Urgen	Critique	P1 – Critical (critique)	P1 – Critical (critique)	P2 – High (élevée)	P2 – High (élevée)

Élevée	<i>P2 – High (élevée)</i>	<i>P2 – High (élevée)</i>	<i>P2 – High (élevée)</i>	<i>P3 – Medium (moyenne)</i>
Moyenne	<i>P3 – Medium (moyenne)</i>	<i>P3 – Medium (moyenne)</i>	<i>P3 – Medium (moyenne)</i>	<i>P4 – Low (faible)</i>
Faible	<i>P3 – Medium (moyenne)</i>	<i>P3 – Medium (moyenne)</i>	<i>P4 – Low (faible)</i>	<i>P4 – Low (faible)</i>

### Nouvelle classification des demandes par ordre de priorité

Lorsque RWS a fourni une solution de contournement à une demande de Priorité 1 ou 2 (que ce soit par la mise en place d'une solution de contournement, un redémarrage du système, l'usage d'un correctif ou de toute autre façon), elle doit être reclassée en Priorité 3 jusqu'à ce que le Client confirme que la demande peut être close.

RWS se réserve le droit de modifier la Priorité d'une demande dont l'Impact ou le niveau d'Urgence semble avoir été surestimé.

Si le Contact d'assistance nommé détermine que la Priorité d'une demande existante doit être modifiée ou que la demande doit être priorisée, il peut demander le [Processus de priorisation](#).

### Assistance pour les produits tiers

En fonction de votre accord d'assistance spécifique, RWS peut fournir des Services d'assistance pour les questions ou problèmes liés aux produits tiers achetés auprès de RWS et utilisés comme prévu. RWS ne fournit pas de Services d'assistance découlant de l'utilisation de produits tiers à des fins non prévues, dans des environnements de produits autres que RWS ou d'une manière qui enfreint leur licence individuelle.

Dans les cas où RWS travaille avec des fournisseurs de produits tiers pour résoudre les problèmes, la résolution peut être plus longue que pour les problèmes traités exclusivement par RWS. Par exemple, le service d'assistance pour PoolParty est disponible uniquement pendant les heures ouvrables du fuseau CET (heure normale d'Europe centrale).

### Clôture de la demande

RWS peut clore une demande en raison de l'une des circonstances suivantes :

- l'ingénieur de service d'assistance RWS fournit une solution pour résoudre le problème. Il peut s'agir d'une solution de contournement ;
- un défaut ou une demande d'amélioration a été enregistré(e) auprès du service Développement de produit RWS et le support technique RWS ne peut plus faire avancer le problème. Dans ce cas, le Client peut toujours suivre l'état du défaut ou de

l'amélioration au fur et à mesure de son avancement au sein du service Développement de produit RWS ;

- un correctif a été mis à disposition pour résoudre le problème ;
- le Contact d'assistance nommé a demandé la clôture ;
- le problème signalé est déterminé comme étant hors du champ d'application des Services d'assistance couverts par la présente Politique ou le Contrat (par exemple : demandes de personnalisation, demandes de vente ou services consultatifs) ;
- la version du produit pour laquelle les Services d'assistance ont été demandés n'est plus prise en charge telle que définie par la Politique de version des produits RWS ;
- le Client n'a plus de compte de Services d'assistance actif dans le cadre du Contrat conclu avec RWS ; ou
- après trois tentatives consécutives de communication avec le ou les Contacts d'assistance nommés sur une période de deux semaines, RWS n'a pas reçu de réponse.

Les nouveaux problèmes ou questions susceptibles de se poser doivent être saisis en tant que demandes d'assistance distinctes.

### Problèmes liés aux produits

Tout problème reproduit en tant que problème de produit générique est signalé au service Développement de produit RWS. L'analyse d'un défaut signalé peut nécessiter une mise à jour logicielle pour résoudre le problème de produit générique.

Lorsqu'une solution de contournement a été fournie, la demande est fermée sur la plateforme RWS Support Gateway. Le défaut reste ouvert auprès du service Développement de produit RWS pour investigation.

Lorsqu'aucune solution de contournement n'a été identifiée, il existe deux issues possibles :

1. les demandes P1 peuvent rester ouvertes pendant que l'ingénieur de service d'assistance RWS continue de collaborer avec le Contact d'assistance nommé à la recherche d'une solution/solution de contournement ;
2. pour les problèmes de produits de moindre priorité, la demande est close sur la plateforme RWS Support Gateway, tandis que le problème de produit reste ouvert auprès du service Développement de produit RWS. Ce point sera abordé avec le Contact d'assistance nommé.

### Demandes d'améliorations de produit

Les suggestions du Client à des fins d'amélioration des produits ou les demandes d'ajout de fonctionnalités à un produit sont très importantes dans le processus de planification de RWS.

Pour soumettre une demande d'amélioration ou de fonctionnalité, rendez-vous sur <https://community.rws.com/ideas/> et suivez les instructions.

Veuillez noter que bien que la demande soit examinée et évaluée à des fins d'inclusion potentielle dans une version ultérieure, RWS ne s'engage pas à mettre en œuvre une demande

d'amélioration soumise et que l'inclusion des améliorations suggérées dans les versions futures reste à son entière discrétion.

## Horaires et disponibilité des Services d'assistance

La plateforme [RWS Support Gateway](#) est disponible 24 h/24, 7 j/7.

L'équipe de support technique RWS est disponible pendant les heures ouvrables, selon les régions, comme suit :

Région	Heures	Fuseau horaire
APAC	De 9 h 00 à 17 h 30 <sup>4</sup>	Heure normale du Japon
EMEA	De 9 h 00 à 17 h 30	Heure normale d'Europe centrale
NASA	De 9 h 00 à 20 h 30 <sup>5,6</sup>	Côte Est des États-Unis

Veillez vous reporter au Bon de commande ou au Contrat correspondant à votre ou vos région(s) de Services d'assistance. Les heures d'ouverture indiquent les heures ouvrables normales, mais certains centres de support technique RWS peuvent être fermés pendant les jours fériés locaux.

Les administrateurs de votre compte peuvent modifier la région des utilisateurs individuels de manière indépendante afin de s'assurer qu'ils bénéficient d'une assistance dans leur région.

Tous les centres de support technique RWS sont anglophones et proposent une assistance linguistique supplémentaire pour certains produits.

### Assistance en cas de demandes critiques 24 h/24, 7 j/7

L'assistance 24 h/24, 7 j/7 est standard pour nos produits SaaS et hébergés dans le cadre des problèmes de production critiques.

Une assistance 24 h/24, 7 j/7 est également proposée aux Clients RWS sur site sous forme de service facultatif. Pour plus d'informations sur la disponibilité et les frais associés à cette option, contactez votre vendeur (voir [Annexe B](#) pour les options à la carte).

---

<sup>4</sup> Le service d'assistance pour PoolParty est disponible uniquement pendant les heures ouvrables du fuseau CET (heure normale d'Europe centrale).

<sup>5</sup> Pour MultiTrans : l'équipe d'assistance NASA est à votre disposition de 9 h 00 à 17 h 30 (Côte Est des États-Unis).

<sup>6</sup> Pour Contenta Publishing Suite et XPP : l'équipe d'assistance NASA est disponible de 9 h 00 à 17 h 30 (Côte Est des États-Unis) et de 09 h 00 à 17 h 30 (heure du Pacifique). Les clients peuvent bénéficier d'un accès de 8 h 30 à l'assistance technique en fonction de leur fuseau horaire.

Ce service s'applique aux problèmes qui répondent à la définition d'une Erreur de priorité critique telle que définie dans le Contrat ou le Bon de commande correspondant :

Une « Erreur de priorité critique – P1 » est un problème dans le cadre duquel le Produit sous licence devient indisponible pour le Client et pour lequel aucune solution de contournement n'est envisageable. Ce problème empêche ou diminue l'usage de pratiquement toutes les fonctionnalités du Produit sous licence telles que décrites dans la documentation accompagnant ce produit, de sorte que : (i) le Client n'a pas accès au Produit sous licence, ou risque de ne plus pouvoir y accéder ; ou (ii) le Client est dans l'impossibilité d'utiliser le Produit sous licence en raison de défaillances continues ou de corruption des données.

Les instructions d'utilisation du service en dehors des heures ouvrables sont fournies aux Contacts d'assistance nommés au moment de l'achat du service.

### Notification d'incident majeur (Clients SaaS et hébergés)

En cas de problème majeur affectant plusieurs Clients sur des services SaaS ou hébergés :

- une indisponibilité de l'application pendant plus de 30 minutes ;
- une dégradation significative de l'application pendant plus de 2 heures ; ou
- une indisponibilité/dégradation des composants critiques.

Des Communications client RWS sont envoyées dans un délai d'une heure à compter de la découverte du problème par RWS. Des mises à jour régulières sont fournies, le cas échéant. Les Communications client RWS sont envoyées à tous les Contacts d'assistance nommés des Clients concernés.<sup>7</sup>

Il est possible de demander un rapport d'incident majeur expliquant la cause principale, les mesures correctives prises et les mesures à prendre pour éviter les futures récurrences. RWS s'efforce de fournir le rapport dans les 5 jours ouvrables suivant la demande. Dans certains cas, RWS peut avoir besoin d'émettre un rapport provisoire pendant l'exécution d'une enquête plus approfondie.

Dans les cas où un seul Client est affecté, toutes les communications sont traitées via une demande sur la plateforme RWS Support Gateway.

### Processus de priorisation

La priorisation est une activité qui permet d'obtenir des ressources supplémentaires ou une meilleure visibilité sur la gestion lorsque ceci est nécessaire pour satisfaire les objectifs de service ou les attentes des Clients.

---

<sup>7</sup> RWS se réserve le droit d'utiliser une page d'état et des notifications intégrées au produit pour communiquer avec les utilisateurs concernés des produits RWS Language Cloud.

Le Processus de priorisation de RWS se déroule comme suit :

Niveau	Contact	Procédure de priorisation
1	Remontée au niveau du cas	<p>Sur la plateforme RWS Support Gateway, ouvrez le cas, cliquez sur « Request Escalation » (Soumettre une demande de priorisation) et saisissez le motif dans la zone de commentaire.</p> <p>L'ingénieur de service d'assistance RWS et le responsable de l'assistance seront informés de la demande de priorisation. RWS a pour objectif de faire en sorte que l'ingénieur de service d'assistance RWS ou le responsable de l'assistance RWS prenne contact avec le Client dans les deux (2) heures ouvrables pour accuser réception de la demande.</p>
2	Équipe de gestion globale de l'assistance : <a href="mailto:supportmanagers@rws.com">supportmanagers@rws.com</a>	<p>Envoyez un e-mail au responsable de l'assistance en indiquant le numéro de la demande, la raison de la priorisation et le besoin de l'entreprise. Cela est examiné par l'équipe de gestion globale de RWS, dont l'objectif consiste à ce qu'un responsable ou un suppléant désigné contacte le Client dans les deux (2) heures ouvrables afin de discuter des prochaines étapes.</p>
3	Responsables des services client internationaux : <a href="mailto:gcs.leaders@rws.com">gcs.leaders@rws.com</a>	<p>Si le motif de la priorisation n'est toujours pas résolu, le Client ou le responsable de l'assistance peut s'adresser aux responsables des services client internationaux, qui travailleront à la résolution avec les ressources appropriées, en communiquant avec le Client si nécessaire.</p>

## Annexe A : Résumé des Services d'assistance aux entreprises RWS

	Sur site	SaaS/hébergés
Heures de couverture	8 h 30/24, 5 j/7	8 h 30/24, 5 j/7
Niveaux de service de réponse (SLA)	P1 : 1 heure P2 : 4 heures P3 : 1 jour ouvrable P4 : 2 jours ouvrables	P1 : 30 minutes (24 h/24, 7 j/7) P2 : 2 heures P3 : 1 jour ouvrable P4 : 2 jours ouvrables
Utilisateurs nommés	4	4
Mises à jour régulières de produits	✓	✓
Demandes d'assistance illimitées Accès 24 h/24, 7 j/7 à : la plateforme RWS Support Gateway, la base de connaissances, la communauté, la documentation produit	✓	✓
Assistance priorité 1 (demandes critiques)	X	✓
Mises à jour régulières de l'environnement	X	✓

## Annexe B : Options à la carte d'assistance aux entreprises RWS

Option à la carte	Description
Priorité 1 24 h/24, 7 j/7 <sup>8</sup>	L'option 24 h/24, 7 j/7 fournit une assistance pour les problèmes de priorité critique (P1) après les heures ouvrables avec les Contacts d'assistance nommés du Client.
Autres Contacts d'assistance nommés	Il est possible d'acheter une assistance pour les Contacts d'assistance nommés supplémentaires devant collaborer avec le support technique RWS.
Ingénieur d'assistance désigné	Personne désignée qui est responsable de la compréhension de l'environnement du Client et de la gestion de toutes les demandes d'assistance. Votre ingénieur désigné effectuera également avec vous un examen mensuel du Service d'assistance afin de vérifier les principaux aspects du Service d'assistance, y compris les réalisations du contrat de niveau de service, le délai de résolution des cas, les demandes d'assistance exceptionnelles et les produits récents (nouvelles versions et mises à jour cumulatives).

---

<sup>8</sup> Non disponible pour XPP, Contenta, S1000D.

## Annexe C :

# Assistance en matière d'administration des applications pour Trados Enterprise – Description du service

### Inclus

#### Enquête proactive sur les tâches d'erreur

##### Gestion des utilisateurs

- Contrôle des comptes/autorisations des utilisateurs (ils disposent de l'accès nécessaire pour effectuer leurs tâches).
- Octroi d'autorisations utilisateur supplémentaires.
- Activation des comptes d'utilisateurs (lorsqu'ils sont verrouillés par l'utilisateur).
- Création ou demande de nouveaux comptes d'utilisateurs.
- Création ou demande de nouveaux groupes d'utilisateurs.
- Désactivation des comptes ou des groupes d'utilisateurs.
- Installation et configuration des rôles.

##### Installation et configuration continues des applications (exigences non complexes)

- Ajout/Modification des configurations et des types de fichiers.
- Ajout de nouveaux processus, modèles de processus ou de nouvelles tâches.
- Ajout de paires de langues.
- Ajout/Modification des clients.
- Ajout/Modification des modèles de prix.
- Ajout de champs de métadonnées personnalisés.
- Ajout/Modification des fournisseurs.
- Ajout/Modification de la terminologie.
- Ajout/Modification de l'installation et de la configuration de la mémoire de traduction.
- Ajout/Modification des moteurs de traduction.

### Hors du champ d'application

En plus de ce qui précède, certaines exigences peuvent ne pas être prises en charge par l'administration des applications et nécessiter l'implication des RWS Professional Services, notamment celles relatives :

- à l'installation et à la configuration initiales du système ;

- aux intégrations ;
- aux personnalisations ;
- aux rapports personnalisés ;
- à la formation produit pour les utilisateurs ;
- à la création et à la configuration de types de fichiers complexes.

Dans le cadre du cycle de vie de l'assistance en matière d'administration des applications fournie par RWS, il peut y avoir des recommandations pour lesquelles le Client fait appel aux RWS Professional Services, par exemple :

- les services de conseil ;
- les optimisations ;
- la gestion des mémoires de traduction.

### Niveaux d'assistance en matière d'administration des applications

Niveaux	Bronze	Argent	Or
<b>Nombre de demandes par an</b>	75	250	600

Si le Client dépasse le nombre de demandes de son niveau actuel, celui-ci passera au niveau supérieur au prorata pour la durée de la période en cours.

Le Client peut changer de niveau chaque année.

### Directives relatives aux demandes

Une seule demande doit se limiter aux critères suivants :

- **Assistance de base** : une erreur d'application maximum, par exemple :
  - une erreur de processus ;
  - une erreur de tâche/projet n° 123 ;
  - l'échec de la soumission de la tâche/du projet n° 123.
- **Administration système** : cinq utilisateurs maximum peuvent être inclus dans une demande relative au service de gestion des utilisateurs, par exemple
  - lors de la création d'un accès utilisateur pour cinq traducteurs ;

- si les utilisateurs A et B ne peuvent pas accéder aux tâches dans la boîte de réception ;
- le mot de passe est réinitialisé pour les utilisateurs A et B.
- **Une seule demande relative à configuration** peut être concernée par une question relative au service d'installation et de configuration d'application
  - pour ajouter une paire de langues ;
  - pour fusionner des mémoires de traduction ;
  - pour mettre en place des tarifs réduits dans les modèles de coûts.
- **Cinq attributs personnalisés maximum** peuvent être concernés par une demande relative au service d'installation et de configuration d'application.

Si le Client pose plusieurs questions dans une seule et même demande, RWS doit demander ou créer des demandes supplémentaires conformément aux directives expliquées ci-dessus.

## Assistance pour les Produits de productivité en traduction

Cette section contient des informations détaillées sur les Services d'assistance que nous proposons pour nos Produits de productivité en traduction.

Depuis août 2024, les produits RWS couverts par cette section de la Politique sont les suivants :

- Trados Studio
- Fonctionnalités cloud de Trados Studio
- MultiTerm
- Passolo

### Assistance pour la productivité en traduction

RWS propose trois (3) niveaux d'assistance complets pour les Produits de productivité en traduction.

#### Contrat de 3 mois (indépendants uniquement)

- Assistance produit complète 8 h 30/24, 5 j/7<sup>9</sup>
- 1 utilisateur nommé
- Accès à distance par notre support technique si nécessaire
- Messagerie instantanée pour les réinitialisations de licences
- Accès aux outils en ligne : Support Gateway, base de connaissances, RWS Community, RWS Documentation Center

#### Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 1 :

- Assistance produit complète 8 h 30/24, 5 j/7<sup>9</sup>
- 1 utilisateur nommé
- Mise à niveau gratuite vers la version suivante
- Accès à distance par notre support technique si nécessaire
- Messagerie instantanée pour les réinitialisations de licences

---

<sup>9</sup> Disponible dans l'une de nos trois régions pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Heures et disponibilité des services d'assistance](#).

## Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 2 :

- Assistance produit complète 8 h 30/24, 5 j/7<sup>9</sup>
- 4 utilisateurs nommés
- Mise à niveau gratuite vers la version suivante
- Temps de réponse plus rapides
- Accès à distance par notre support technique si nécessaire
- Messagerie instantanée pour les réinitialisations de licences
- Accès aux outils en ligne : Support Gateway, base de connaissances, RWS Community, RWS Documentation Center

Vous trouverez un aperçu de ces options d'assistance dans l'[Annexe D](#). En outre, vous pouvez également choisir parmi les différentes options à la carte disponibles dans l'[Annexe E](#).

Si vous souhaitez discuter des options à la carte, veuillez contacter le [service de renouvellement RWS](#) ou le [support technique RWS](#).

## Champ d'application des Services d'assistance pour les Produits de productivité en traduction

Lorsque le Client s'abonne à un Produit sous licence RWS, il est autorisé à accéder à la plateforme [RWS Support Gateway](#) et aux Services d'assistance aux fins suivantes :

- (i) clarification des fonctions et fonctionnalités du Produit ou du Service ;
- (ii) accès à la documentation et clarification ; et
- (iii) vérification, analyse et efforts de résolution raisonnables des problèmes.

Les Services d'assistance sont fournis pour les environnements couverts par un compte de Services d'assistance actif dans le cadre du Contrat.

RWS fournit des Services d'assistance pour :

- (i) toute version du Produit sous licence désignée par RWS comme « prise en charge » conformément à la Politique de version des produits RWS ;
- (ii) un Produit sous licence couvert par un Contrat actif de Services d'assistance ;
- (iii) les services par abonnements et SaaS couverts par un Contrat actif pour les Services d'assistance.

RWS n'est pas tenu de fournir des Services d'assistance si :

- (i) le Produit sous licence est modifié sans approbation de RWS ou si une partie quelconque du Produit sous licence est incorporée à un autre logiciel non approuvé par RWS ;

- (ii) le Produit sous licence a fait l'objet d'une utilisation abusive, par exemple en modifiant l'installation au niveau du registre selon une méthode non prise en charge ou en cas de mauvaise application du Produit sous licence ;
- (iii) le Produit sous licence est installé sur des configurations matérielles/logicielles non prises en charge par RWS ; ou
- (iv) si le Produit sous licence n'a pas été utilisé conformément aux limitations du Contrat et/ou du Bon de commande applicable.

L'équipe de support technique RWS prend contact avec d'autres équipes opérationnelles internes, si nécessaire, afin d'enquêter sur les problèmes soulevés par le Client et de les résoudre. RWS s'engage à assurer la disponibilité des services, tel que défini dans le Catalogue de services approprié.

RWS se réserve le droit de cesser la prestation des Services d'assistance en cas de demandes persistantes et déraisonnables. Ceci inclut, par exemple, l'incapacité à fournir des informations de diagnostic ou à participer aux efforts d'investigation, les demandes répétées concernant des cas précédemment résolus ou des questions récurrentes auxquelles les réponses apparaissent dans la documentation fournie.

L'assistance technique de RWS accorde une grande importance à une communication respectueuse avec ses clients. Toutefois, dans les cas où un client se livre à un comportement offensant ou inapproprié, nous nous réservons le droit de suspendre l'assistance pour cet incident. Si ce comportement inapproprié persiste, nous nous réservons le droit de mettre fin aux Services d'assistance pour cette personne. Les comportements offensants comprennent, sans s'y limiter, les abus verbaux, les menaces, le langage discriminatoire ou le harcèlement. Notre engagement reste de fournir une assistance de manière positive et constructive.

## Contact avec l'assistance RWS pour les Produits de productivité en traduction

### Contact avec RWS pour obtenir des Services d'assistance

La plateforme [RWS Support Gateway](http://gateway.sdl.com) (<http://gateway.sdl.com>) permet d'accéder au support technique de RWS. La plateforme RWS Support Gateway est disponible 24 h/24, 7 j/7. De nombreuses ressources sont proposées à tous les visiteurs du site :

- [RWS Documentation Center](#)
- [RWS Community](#)
- [Base de connaissances](#)
- [Politique en matière de service de support technique RWS](#) (le présent document)
- Informations supplémentaires sur la prise de contact avec l'assistance RWS

Les Clients qui se connectent à la plateforme RWS Support Gateway ont accès à davantage d'informations et peuvent ouvrir et mettre à jour une demande d'assistance. Les Clients disposant d'une connexion au site d'assistance sont les Contacts d'assistance nommés du Client.

## Contacts d'assistance nommés

À condition que le Client conserve un compte de Services d'assistance actif dans le cadre du Contrat, le Client est autorisé à établir des comptes d'utilisateurs individuels nommés (il s'agit de l'adresse électronique d'un individu et non d'une adresse partagée ou d'une adresse de groupe) pour demander des Services d'assistance sur la plateforme RWS Support Gateway jusqu'au nombre convenu (la norme est d'un (1) utilisateur pendant les trois mois pour les contrats d'assistance et d'entretien de logiciel Niveau 1 et de quatre (4) Contacts d'assistance nommés pour un contrat d'assistance et d'entretien de logiciel Niveau 2).

Pour les clients de contrat d'assistance et d'entretien de logiciel Niveau 2, il existe deux types de Contacts nommés : les Utilisateurs de l'assistance, qui peuvent ouvrir des demandes d'assistance, et les Administrateurs qui peuvent gérer des Contacts d'assistance nommés. Les Utilisateurs nommés peuvent effectuer l'une de ces tâches ou les deux. Pour les Clients ayant droit à un seul utilisateur, le Contact d'assistance nommé joue automatiquement les deux rôles. RWS crée un compte principal pour l'entreprise du Client, ainsi qu'un compte individuel et une connexion pour chaque Contact d'assistance nommé.

Le Client peut à tout moment remplacer les Contacts d'assistance nommés en ouvrant une demande d'assistance ou en utilisant les fonctions d'auto-administration disponibles sur la plateforme RWS Support Gateway. Il n'est pas possible d'utiliser des comptes de messagerie de groupe à la place de comptes d'utilisateurs nommés individuels. Des adresses e-mail supplémentaires, y compris des comptes de messagerie de groupe, peuvent être ajoutées à chaque demande si nécessaire.

Le Client peut à tout moment acheter des Contacts d'assistance nommés supplémentaires en contactant le [service de renouvellement RWS](#) ou en ouvrant une demande d'assistance via la plateforme [RWS Support Gateway](#).

## Responsabilités des Contacts d'assistance nommés

Les Contacts d'assistance nommés assument les responsabilités suivantes :

- avant de contacter le support technique RWS, s'assurer que l'assistance initiale a été fournie à la communauté d'utilisateurs du Client, y compris ce qui suit :
  - répondre aux demandes des utilisateurs du Client concernant les performances, les fonctionnalités ou le fonctionnement du Produit sous licence dans le but de résoudre les erreurs de l'utilisateur ;
  - répondre aux utilisateurs du Client en cas de questions ou de problèmes liés au Produit sous licence, y compris l'analyse, la reproduction et le signalement de problèmes, ainsi que la communication/mise en œuvre d'une résolution ;
- ouvrir des demandes à l'aide de la plateforme RWS Support Gateway pour signaler des problèmes ou demander de l'aide ;
- être le contact du Client auprès de RWS dans le cadre de la progression d'une demande ;
- fournir une assistance raisonnable à RWS lors de l'étude de la demande, y compris saisir et documenter toutes les informations pertinentes demandées par RWS ;

- développer et maintenir une bonne connaissance du Produit sous licence ;
- fournir un accès à distance raisonnable aux systèmes du Client afin de faciliter la résolution des problèmes ;
- coordonner toutes les ressources du Client lorsque les activités du plan de résolution l'exigent ; et
- confirmer les résolutions dans les sept (7) jours calendaires suivant la réception ou informer RWS du moment où cela sera possible.

Il incombe au Client de s'assurer que son matériel, ses systèmes d'exploitation, ses bases de données, sa protection antivirus, ses logiciels et procédures de sauvegarde, ses programmes de récupération de données et autres éléments similaires sont toujours adaptés au Produit sous licence, comme spécifié dans la documentation RWS correspondante. RWS n'est pas tenu de fournir des Services d'assistance concernant les données du Client ou des équipements ou logiciels tiers non autorisés.

Le support technique RWS pourra vous aider plus rapidement si vous incluez les informations suivantes dans les demandes d'assistance :

- description claire du problème, y compris les résultats attendus et réels ;
- description de l'impact sur l'entreprise du problème rencontré ;
- informations complémentaires, telles que des captures d'écran ou fichiers journaux.

Lors de l'ouverture d'une demande, le Contact d'assistance nommé doit indiquer le niveau d'impact et d'urgence du problème. Ces informations fournissent une indication de la priorité globale. Cette relation est expliquée plus loin dans ce document.

La mesure du temps de réponse correspondant au niveau de service (tel que défini ci-dessous) commence lorsqu'une demande est enregistrée sur la plateforme RWS Support Gateway. Selon le Contrat, les Contacts d'assistance nommés peuvent obtenir un numéro de téléphone pour contacter le support technique RWS en cas de problèmes urgents.

## Responsabilités de l'assistance RWS

Le support technique RWS :

- contacte le Client pour accuser réception du problème, commencer à travailler sur la demande et requérir des informations supplémentaires si nécessaire ;
- fera appel à des ressources RWS supplémentaires, si nécessaire ;
- fournira des mises à jour régulières aux Contacts d'assistance nommés par e-mail, téléphone ou via la plateforme RWS Support Gateway et conservera un enregistrement de ces mises à jour sur la plateforme RWS Support Gateway, jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de contournement ait été fournie ;
- le cas échéant, pourra transférer la demande à RWS Professional Services ou à RWS Account Management et la fermer sur la plateforme RWS Support Gateway.

## Gestion des demandes

### Objectifs de temps de réponse

Le *temps de réponse* correspond au temps cumulé en heures ouvrables de la confirmation de la création d'une demande à la réponse technique initiale de RWS. Cette réponse peut entraîner la résolution de la demande enregistrée ou servir de base pour déterminer les actions supplémentaires requises pour résoudre le problème. Les Clients doivent se reporter à leur Contrat pour connaître les niveaux de service de réponse appropriés.

Sauf indication contraire dans votre Contrat, le niveau de service de réponse (en heures ouvrables/jours ouvrables) est le suivant :

Priorité	Niveaux d'assistance <sup>10</sup>		
	Contrat de 3 mois (indépendants uniquement)	Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 1	Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 2
<b>P1 – Critical (critique)</b>	1 heure	1 heure	1 heure
<b>P2 – High (élevée)</b>	1 jour	1 jour	4 heures
<b>P3 – Medium (moyenne)</b>	2 jours	2 jours	1 jour
<b>P4 – Low (faible)</b>	3 jours	3 jours	2 jours

### Définitions des priorités

La priorité initiale de chaque demande est déterminée par l'impact sur les services et les affaires du Client et par le niveau de l'urgence sélectionné par le Contact d'assistance nommé.

- **L'Impact sur les services** mesure l'effet de la situation sur les affaires du Client :

All users / no workaround (Tous les utilisateurs / Aucune solution de contournement)

Some users / no workaround (Quelques utilisateurs / Aucune solution de contournement)

All users / workaround in place (Tous les utilisateurs / Solution de contournement en place)

<sup>10</sup> Reportez-vous à l'[Annexe D](#) pour plus de détails sur les niveaux d'assistance disponibles.

Some users / workaround in place (Quelques utilisateurs / Solution de contournement en place)

- Le niveau d'**Urgence** reflète la rapidité avec laquelle le problème doit être résolu :

Critique	L'événement est en cours et ne peut pas être arrêté ou modifié. Des mesures immédiates doivent être prises pour résoudre le problème.
Élevée	Le problème entraîne un dysfonctionnement qui empêche de réaliser certaines actions et entrave le processus. Événement prévu, mais il reste suffisamment de temps pour réagir sans affecter l'événement. Un processus individuel est arrêté, le Client ne peut pas travailler.
Moyenne	L'événement peut être reporté ou est prévu dans suffisamment de temps pour permettre une intervention sans perte de productivité. Processus affecté ; certaines fonctions ne sont pas disponibles pour les utilisateurs. Défaillance d'une fonction mineure du système telle que décrite dans la documentation et les spécifications correspondantes.
Faible	Le problème entraîne un désagrément, mais les fonctions sont toujours disponibles.

- Le support technique de RWS utilise la **Priorité** pour s'assurer que les réponses sont fournies dans les délais appropriés. Les niveaux de priorité sont définis ci-dessous :

P1 – Critical (critique)	Il s'agit d'un problème généralisé qui touche l'ensemble d'un processus métier critique, ou le Client n'est pas en mesure d'exécuter correctement ses fonctions opérationnelles essentielles. Aucune solution de contournement acceptable n'est réalisable. Perte potentielle de données stratégiques.
P2 – High (élevée)	Les activités sont interrompues, ce qui ralentit ou interrompt le travail. Le problème empêche l'utilisation d'un outil qui sera bientôt sur le chemin critique du Client et aucune solution de contournement acceptable n'est réalisable.
P3 – Medium (moyenne)	Les utilisateurs peuvent continuer de mener leurs activités. Les problèmes entravent l'exécution normale du travail ou compliquent certaines tâches sans pour autant les rendre impossibles à accomplir. Le problème entrave le travail mais n'empêche pas l'utilisation d'un outil, et il existe une solution de contournement acceptable.

P4 – Low  
(faible)

Le problème affecte la productivité mais constitue un inconvénient mineur ; il est possible qu'une solution de contournement acceptable existe.

L'**Impact sur les services** et le niveau d'**Urgence** sont combinés pour attribuer une **Priorité** comme suit :

### Priorité attribuée en fonction des mesures d'impact et d'urgence

		Impact			
		All Users / No Workaround (Tous les utilisateurs / Aucune solution de contournement)	Some Users / No Workaround (Quelques utilisateurs / Aucune solution de contournement)	All Users / Workaround In Place (Tous les utilisateurs / Solution en place)	Some Users / Workaround In Place (Quelques utilisateurs / Solution en place)
Urgence	Critique	P1 – Critical (critique)	P1 – Critical (critique)	P2 – High (élevée)	P2 – High (élevée)
	Élevée	P2 – High (élevée)	P2 – High (élevée)	P2 – High (élevée)	P3 – Medium (moyenne)
	Moyenne	P3 – Medium (moyenne)	P3 – Medium (moyenne)	P3 – Medium (moyenne)	P4 – Low (faible)
	Faible	P3 – Medium (moyenne)	P3 – Medium (moyenne)	P4 – Low (faible)	P4 – Low (faible)

### Nouvelle classification des demandes par ordre de priorité

Lorsque RWS a fourni une solution à une demande de Priorité 1 ou 2 (que ce soit par la mise en place d'une solution de contournement, un redémarrage du système, l'usage d'un correctif ou de toute autre façon), elle doit être reclassée en Priorité 3 jusqu'à ce que le Client confirme que la demande peut être close.

RWS se réserve le droit de modifier la Priorité d'une demande dont l'Impact ou le niveau d'Urgence semble avoir été surestimé.

Si le Contact d'assistance nommé détermine que la Priorité d'une demande existante doit être modifiée ou que la demande doit être priorisée, il peut demander le [Processus de priorisation](#).

### Assistance pour les produits tiers

RWS ne fournit pas de services d'assistance pour les produits tiers, y compris ceux téléchargés depuis l' [Appstore RWS](#).

Les services d'assistance sont disponibles pour toute question ou tout problème lié à des applications tierces téléchargées depuis l' [App Store RWS](#) via la communauté d'assistance de l'App Store :

<https://community.rws.com/product-groups/trados-portfolio/rws-appstore/f/rws-appstore>

Ces applications ne sont pas prises en charge par l'équipe d'assistance technique, mais via la communauté RWS.

### Clôture de la demande

RWS peut clore une demande en raison de l'une des circonstances suivantes :

- l'ingénieur de service d'assistance RWS fournit une solution pour résoudre le problème. Il peut s'agir d'une solution de contournement ;
- un défaut ou une demande d'amélioration a été enregistré(e) auprès du service Développement de produit RWS et le support technique RWS ne peut plus faire avancer le problème. Dans ce cas, le Client peut toujours suivre l'état du défaut ou de l'amélioration au fur et à mesure de son avancement au sein du service Développement de produit RWS ;
- un correctif a été mis à disposition pour résoudre le problème ;
- le Contact d'assistance nommé a demandé la clôture ;
- le problème signalé est déterminé comme étant hors du champ d'application des Services d'assistance couverts par la présente Politique ou le Contrat (par exemple : demandes de personnalisation, demandes de vente ou services consultatifs) ;
- la version du produit pour laquelle les Services d'assistance ont été demandés n'est plus prise en charge telle que définie par la Politique de version des produits RWS ;
- le Client n'a plus de compte de Services d'assistance actif dans le cadre du Contrat conclu avec RWS ; ou
- après trois tentatives consécutives de communication avec le ou les Contacts d'assistance nommés sur une période de deux semaines, RWS n'a pas reçu de réponse.

Les nouveaux problèmes ou questions susceptibles de se poser doivent être saisis en tant que demandes d'assistance distinctes.

## Problèmes liés aux produits

Tout problème reproduit en tant que problème de produit générique est signalé au service Développement de produit RWS. L'analyse d'un défaut signalé peut nécessiter une mise à jour logicielle pour résoudre le problème de produit générique.

Lorsqu'une solution de contournement a été fournie, la demande est fermée sur la plateforme RWS Support Gateway. Le défaut reste ouvert auprès du service Développement de produit RWS pour investigation.

Lorsqu'aucune solution de contournement n'a été identifiée, il existe deux issues possibles :

1. les demandes P1 peuvent rester ouvertes pendant que l'ingénieur de service d'assistance RWS continue de collaborer avec le Contact d'assistance nommé à la recherche d'une solution/solution de contournement ;
2. pour les problèmes de produits de moindre priorité, la demande est close sur la plateforme RWS Support Gateway, tandis que le problème de produit reste ouvert auprès du service Développement de produit RWS. Ce point sera abordé avec le Contact d'assistance nommé.

## Demandes d'améliorations de produit

Les suggestions du Client à des fins d'amélioration des produits ou les demandes d'ajout de fonctionnalités à un produit sont très importantes dans le processus de planification de RWS.

Pour soumettre une demande d'amélioration ou de fonctionnalité, rendez-vous sur <https://community.rws.com/ideas/> et suivez les instructions.

Veuillez noter que bien que la demande soit examinée et évaluée à des fins d'inclusion potentielle dans une version ultérieure, RWS ne s'engage pas à mettre en œuvre une demande d'amélioration soumise et que l'inclusion des améliorations suggérées dans les versions futures reste à son entière discrétion.

## Horaires et disponibilité des Services d'assistance

### Heures d'assistance standard

La plateforme [RWS Support Gateway](#) est disponible 24 h/24, 7 j/7.

L'équipe de support technique RWS est disponible pendant les heures ouvrables, selon les régions, comme suit :

Région	Heures	Fuseau horaire
APAC	De 9 h 00 à 17 h 30	Heure normale du Japon
EMEA	De 9 h 00 à 17 h 30	Heure normale d'Europe centrale
NASA	De 9 h 00 à 20 h 30	Côte Est des États-Unis

Veillez vous reporter au Bon de commande ou au Contrat correspondant à votre ou vos région(s) de Services d'assistance. Les heures d'ouverture indiquent les heures ouvrables normales, mais certains centres de support technique RWS peuvent être fermés pendant les jours fériés locaux.

Les administrateurs de votre compte peuvent modifier la région des utilisateurs individuels de manière indépendante afin de s'assurer qu'ils bénéficient d'une assistance dans leur région.

Tous les centres de support technique RWS sont anglophones et proposent une assistance linguistique supplémentaire pour certains produits.

## Processus de priorisation

La priorisation est une activité qui permet d'obtenir des ressources supplémentaires ou une meilleure visibilité sur la gestion lorsque ceci est nécessaire pour satisfaire les objectifs de service ou les attentes des Clients.

Le Processus de priorisation de RWS se déroule comme suit :

Niveau	Contact	Procédure de priorisation
1	Remontée au niveau du cas	<p>Sur la plateforme RWS Support Gateway, ouvrez le cas, cliquez sur « Request Escalation » (Soumettre une demande de priorisation) et saisissez le motif dans la zone de commentaire.</p> <p>L'ingénieur de service d'assistance RWS et le responsable de l'assistance seront informés de la demande de priorisation. RWS a pour objectif de faire en sorte que l'ingénieur de service d'assistance RWS ou le responsable de l'assistance RWS prenne contact avec le Client dans les deux (2) heures ouvrables pour accuser réception de la demande.</p>
2	Équipe de gestion globale de l'assistance : <a href="mailto:supportmanagers@rws.com">supportmanagers@rws.com</a>	<p>Envoyez un e-mail au responsable de l'assistance en indiquant le numéro de la demande, la raison de la priorisation et le besoin de l'entreprise.</p> <p>Cela est examiné par l'équipe de gestion globale de RWS, dont l'objectif consiste à ce qu'un responsable ou un suppléant désigné contacte le Client dans les deux (2) heures ouvrables afin de discuter des prochaines étapes.</p>

3	Responsables des services client internationaux : <a href="mailto:gcs.leaders@rws.com">gcs.leaders@rws.com</a>	Si le motif de la priorisation n'est toujours pas résolu, le Client ou le responsable de l'assistance peut s'adresser aux responsables des services client internationaux, qui travailleront à la résolution avec les ressources appropriées, en communiquant avec le Client si nécessaire.
---	---	---

## Annexe D : Niveaux d'assistance pour les Produits de productivité en traduction

Offres <sup>11</sup>	Contrat de 3 mois (indépendants uniquement)	Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 1	Contrat d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 2
Heures de couverture	8 h 30/24, 5 j/7	8 h 30/24, 5 j/7	8 h 30/24, 5 j/7
Niveaux de service (SLA)	P1 : 1 heure P2 : 1 jour ouvrable P3 : 2 jours ouvrables P4 : 3 jours ouvrables	P1 : 1 heure P2 : 1 jour ouvrable P3 : 2 jours ouvrables P4 : 3 jours ouvrables	P1 : 1 heure P2 : 4 heures P3 : 1 jour ouvrable P4 : 2 jours ouvrables
Contacts d'assistance nommés	1	1	4
Demandes d'assistance illimitées	✓	✓	✓
Messagerie instantanée pour la réinitialisation de licences	✓	✓	✓
Accès à distance par notre support technique si nécessaire	✓	✓	✓
Correctifs de produits et nouvelles versions	✓	✓	✓
Mise à niveau gratuite vers la version suivante	X	✓	✓
Accès 24 h/24, 7 j/7 à la plateforme	✓	✓	✓

<sup>11</sup> Les options à la carte sont décrites séparément dans l'[Annexe E](#)

RWS Support Gateway, à la base de connaissances, à la communauté et aux didacticiels			
Communication du Service Client	✓	✓	✓

## Annexe E : Options à la carte pour les Produits de productivité en traduction

Les options à la carte ne sont disponibles que pour les contrats d'assistance et d'entretien de logiciel niveau 2.

Si le Client souhaite discuter des options à la carte suivantes, il doit contacter son responsable des ventes RWS, le [service de renouvellement RWS](#) ou le [support technique RWS](#)

Option à la carte	Description
Autres Contacts d'assistance nommés	Il est possible d'acheter une assistance pour les Contacts d'assistance nommés supplémentaires devant collaborer avec le support technique RWS.
Ingénieur désigné	Personne désignée qui est responsable de la compréhension de l'environnement du Client et de la gestion de toutes les demandes d'assistance. Votre ingénieur désigné effectuera également avec vous un examen mensuel du Service d'assistance afin de vérifier les principaux aspects du Service d'assistance, y compris les réalisations du contrat de niveau de service, le délai de résolution des cas, les demandes d'assistance exceptionnelles et les produits récents (nouvelles versions et mises à jour cumulatives).

### À propos de RWS

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

Notre objectif est de vous aider à interagir efficacement avec vos clients partout dans le monde en résolvant vos problèmes linguistiques, de contenu et d'accès au marché grâce à notre intelligence globale collective, notre expertise approfondie et notre technologie intelligente.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 10 plus importantes entreprises pharmaceutiques et environ la moitié des 20 plus grands déposants de brevets dans le monde. Nous répondons aux besoins de notre clientèle, basée en Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, et opérant dans les secteurs technologique, pharmaceutique, médical, juridique, chimique, automobile, public et des télécommunications, grâce à nos bureaux répartis sur cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.rws.com/fr/](http://www.rws.com/fr/)

© Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS\*.

\* Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.