

Politique du cycle de vie des produits

Version numéro 2.0
juin 2021

Politique du cycle de vie des produits de Keyloop

Introduction

Tout au long de votre relation avec Keyloop, nous nous efforçons de vous proposer de nouvelles versions de produits pour en optimiser la valeur.

Ce document définit le cycle de vie de chacun de nos produits, depuis son apport d'innovation et de valeur ajoutée jusqu'à la fin de sa vie, généralement pour être supplanté par un produit nouveau et amélioré. Pour accompagner les dernières étapes du cycle de vie du produit, nos directives de Fin de Vie présentées dans ce document décrivent les étapes clés tout au long de cette période. Il est important que vous vous teniez au courant des nouvelles versions. Veuillez contacter votre Responsable de Compte si vous avez des questions.

Sauf indication contraire, les termes en majuscules de la présente politique ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales Types de Keyloop.

Principes

Chez Keyloop, nous nous engageons à fournir des Produits de la plus haute qualité et notre objectif d'amélioration constante de notre offre nous amène à produire de nouvelles Versions de Produits de temps à autre.

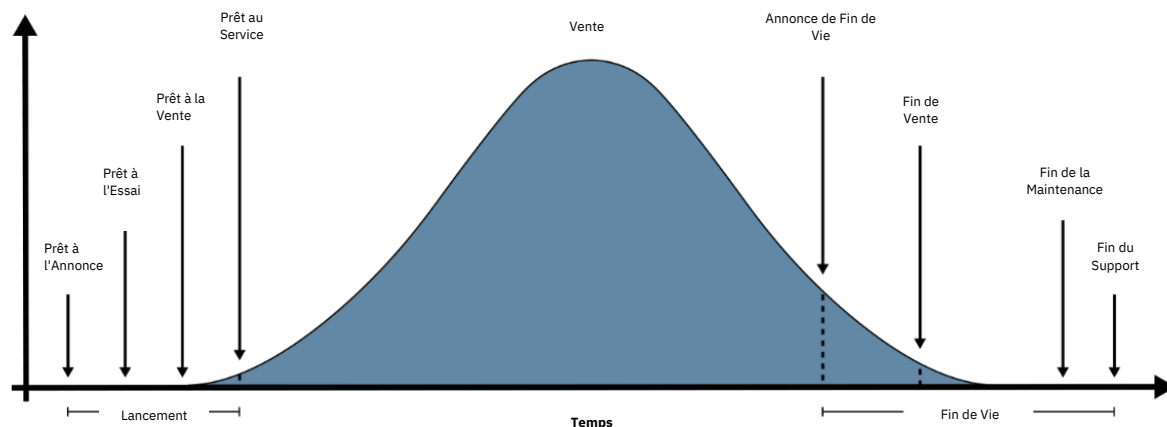
Nous savons bien que l'évolution des produits est inévitable et nous nous efforçons de garder une longueur d'avance en développant de nouveaux produits et des innovations technologiques qui ravissent nos clients et offrent un excellent service à la clientèle.

Dans une démarche visant à fournir les meilleures offres, certains de nos Produits peuvent se trouver à la fin de leur cycle de vie. Pour Keyloop, cela pourrait être déclenché par un certain nombre de facteurs, notamment l'évolution du marché, la disponibilité de produits des fabricants d'équipement d'origine ou l'émergence de nouvelles technologies qui nous permettent d'innover notre gamme de produits. Bien qu'il s'agisse là d'une conséquence du cycle de vie global du produit, nous reconnaissons que les étapes de Fin de Vie incitent souvent les entreprises à en examiner l'impact sur leur activité. Pour permettre la bonne gestion des transitions en Fin de Vie, nous vous proposons le guide suivant, pour vous accompagner lors de votre migration vers de nouveaux matériels, logiciels ou services.

Politique du cycle de vie des produits de Keyloop

Nous prenons en charge la dernière Version du Produit et la Version précédente, mais pas forcément les Versions antérieures.

Politique du Cycle de Vie des Produits de Keyloop*



*Les phases du schéma ci-dessus sont des estimations uniquement et peuvent différer d'un produit à l'autre. Keyloop prendra toutes les mesures raisonnables pour minimiser les perturbations que vous subirez, en qualité de client. Pour cela, nous nous efforçons de communiquer des annonces et des consultations en amont, pour préparer le client à migrer à un produit de remplacement à chaque fois que possible.

Directives et étapes du processus

Notre processus de Fin de Vie est ponctué par les trois phases suivantes, en commençant par l'Annonce de Fin de Vie. Les délais précis et la nature des communications seront déterminés au cas par cas.

Annonce de Fin de Vie

Définition: Annonce de notre intention de cesser de vendre et de fournir un produit, envoyée aux clients actuels.

Politique du cycle de vie des produits de Keyloop

Processus: Nous visons généralement à émettre une Annonce de Fin de Vie au moins 90 jours avant la date de Fin de Vente. Cette annonce indique généralement le Produit concerné, sa date de Fin de Vente, sa Date de Fin de Maintenance et sa date de Fin de Support.

Fin de Vente

Définition: Dernière date à laquelle nous pouvons accepter un devis signé pour fournir le Produit.

Processus: Après la date de la Fin de Vente, le produit concerné est supprimé du catalogue de vente de Keyloop et n'est plus disponible à l'achat pour les Clients nouveaux ou existants. Il est possible que les Clients existants continuent de recevoir des services de Support et de Maintenance, conformément à leur Contrat jusqu'à la Fin de la Maintenance.

Fin de la Maintenance

Définition: Dernière date à laquelle nous émettons des Versions de Maintenance ou des Correctifs pour un Produit.

Processus: Après la date de Fin de la Maintenance, le produit concerné ne reçoit plus de correctifs, de mises à jour de correctifs, de réparations ou de modifications, en conformité avec les obligations fiscales/légales. Les demandes et discussions d'amélioration ne seront plus disponibles. Les clients peuvent continuer d'envoyer des demandes de support.

Fin du Support

Définition: Dernière date à laquelle les Clients peuvent recevoir les services de Support et de Maintenance se rapportant au Produit concerné.

Processus: Après la date de Fin de Support, le Produit concerné est considéré comme étant en Fin de Vie, il n'est plus pris en charge par Keyloop et peut ne plus être disponible. La poursuite d'utilisation du Produit par le Client après la date de Fin du Support dépendra des circonstances.

Modifications

Keyloop se réserve le droit d'apporter des modifications et/ou des exceptions à la présente politique et au processus. Toutes les mises à jour de cette politique seront publiées sur le site Web de Keyloop ([www.keyloop.com]).