

Guide Software-Service-Agreement (SSA)

Aperçu de la gestion de service logiciel des licences du PBX innovaphone version 10

Software-Service-Agreement – Définitions

Software-Service-Agreement

Le Software-Service-Agreement (SSA) permet au client une mise à niveau « gratuite » de ses licences avec les nouvelles versions du logiciel validées pendant la durée de sa validité. Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'acheter les nouvelles versions pendant la durée de validité du SSA ! Seule exception: les nouvelles fonctionnalités sous licences spéciales.

Software-Service-Credits

Pour conclure un SSA des Software-Service-Credits – ou SSCs – sont utilisés en tant que valeur. Ses crédits peuvent être commandés et gérés dans le portail my.innovaphone dans la licence Balance. Chaque licence innovaphone, qui peut être prise sous SSA, est dotée d'une valeur SSC. Cette valeur SSC est valable pour un an de SSA.

Durée de validité du SSA

En règle générale on part du principe qu'un SSA est conclut pour une durée d'1 an minimum. La date de la première attribution de la licence à un appareil est considérée comme étant le premier jour et la date d'expiration du contrat sélectionnée est considérée comme étant le dernier jour de la validité du SSA. Au besoin il est également possible de sélectionner une date quelconque d'expiration de SSA - le SSA sera calculé au jour près.

Date d'attribution de licence

C'est la date à laquelle une licence est attribuée pour la première fois à un appareil. La date d'attribution de licence est toujours utilisée pour le chiffrage des SSC échéants pour la durée SSA souhaitée.

Date de conclusion du SSA

C'est la date à laquelle une licence figurant dans my.innovaphone est prise sous SSA. Si une licence est mise sous SSA le jour même de l'attribution de licence, la date d'attribution de licence équivaut alors à la date de conclusion du SSA.

Date d'expiration du SSA

C'est la date à laquelle un SSA expire et devrait être prolongé. Si le SSA n'est pas prolongé à temps jusqu'à cette date, la double quantité de SSCs sera calculée pour la période située entre l'expiration du SSA et la date du renouvellement du contrat SSA.

Chiffrage du SSA

Un SSA est toujours lié à une licence. Cela signifie que le SSA est conservé lorsqu'une licence est transférée d'un appareil à un autre dans le cadre d'un projet. Cependant si on annule une licence dans la balance, le contrat SSA expire.

Chiffrage d'un SSA

Les SSCs échéants pour un SSA sont toujours calculés au jour près. Une journée SSA coûte 1/365ème du SSC annuel défini pour la licence. Si nécessaire, la somme obtenue lors du chiffrage du SSC est toujours arrondie à l'entier SSC supérieur le plus proche.

Paiement rétroactif pour SSA conclut ultérieurement

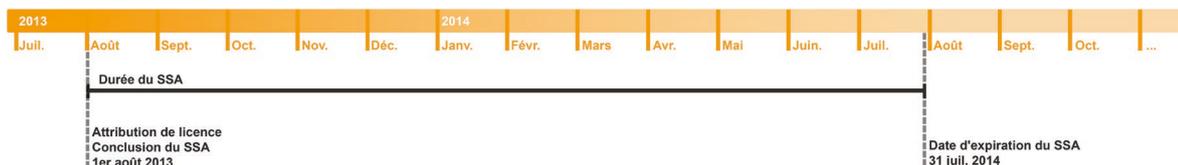
Si un SSA est conclu après la date d'attribution de licence, on comptera le double de SSC pour la durée comprise entre l'attribution de licence et la date de conclusion du contrat SSA. La date d'attribution de licence est toujours déterminante pour chiffrer les SSC requis pour un SSA (Cf. page 2 : « Conclusion ultérieure de SSA pour un projet »).

Exemples de chiffrage de SSA

SSA standard pour une nouvelle installation

Un nouveau projet est installé dans my.innovaphone. A cet effet, tous les appareils qui devront être munis des licences correspondantes sont attribués à ce projet. Le jour même de l'attribution de licence aux appareils, un SSA devrait également être conclu pour l'ensemble du projet. Faute de quoi le nombre de SSC à payer augmenterait, puisque un paiement rétroactif serait à effectuer. Aussitôt qu'une nouvelle version firmware release est éditée pendant la durée de validité du SSA, toutes les licences sous SSA peuvent être équipées de cette nouvelle version.

Exemple:

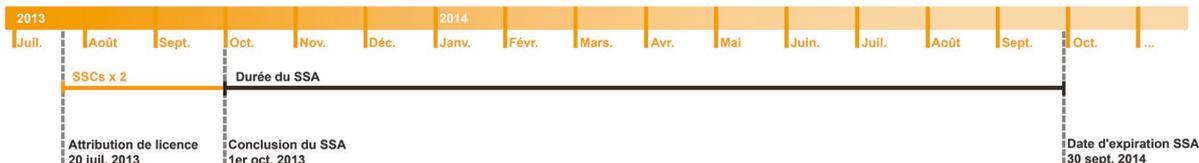


- La date d'attribution de licence est le 1er août 2013.
- La date de conclusion du SSA est également le 1er août 2013.
- La date d'expiration du SSA est le 31 juillet 2014
- La durée du SSA est de 1 an, 1 an de SSC sont dus pour les licences.
- Les SSC requis sont prélevés dans la balance.

Conclusion ultérieure de SSA pour un projet

Un projet my.innovaphone existant peut aussi être pris sous SSA ultérieurement. Dans ce cas il faut bien noter que la date d'attribution de licence des appareils est utilisée pour le chiffrage. Pour la période comprise entre l'attribution de licence jusqu'à la date de conclusion de SSA, la double quantité de SSC est facturée !

Exemple:



- La date d'attribution de licence est le 20 juillet 2013.
- La date de conclusion du SSA n'est que le 1er octobre 2013 – un SSA de 12 mois est conclu rétroactivement pour l'ensemble du projet.
- Les SSCs requis ne sont pas chiffrés à dater de la conclusion du SSA mais à partir de la date d'attribution de licence, donc à partir du 20 juillet 2013.
- La période comprise entre le 20 juillet 2013 (attribution de licence) et le 1er octobre 2013 (date de conclusion du SSA) est facturée avec le double de SSC, c'est à dire que 73/365 * 2 SSC sont payables pour les licences.
- Un an de SSC sont payables pour les 12 mois de validité du SSA du 1er octobre 2013 jusqu'au 30 septembre 2014.

ATTENTION!



Pour éviter une double facturation de SSC, il est fortement conseillé aux revendeurs d'inclure un contrat SSA dès l'élaboration de l'offre et de faire remarquer au client que tout SSA conclut ultérieurement entraîne un paiement rétroactif plus élevé.

Prolongation d'un SSA

Pour rester valide, la durée d'un SSA doit être prolongée. La prolongation automatique du SSA n'est possible qu'à condition d'utiliser le service de prolongation automatique (Cf. page 4). my.innovaphone rappelle ponctuellement par e-mail l'approche de l'échéance du SSA.

Marche à suivre

La prolongation du SSA est effectuée dans my.innovaphone. Le projet avec SSA à prolonger doit être sélectionné. Sous l'onglet SSA il est possible d'entrer une nouvelle date de conclusion de SSA – une date quelconque dans l'avenir ou 12 mois par défaut. Lorsque la nouvelle date d'échéance du SSA est confirmée, my.innovaphone calcule les SSC requis et les affiche pour chaque licence. En cas de confirmation, les SSC requis sont débités de la balance.

Exemple:



- La date d'attribution de licence est le 12 juillet 2013.
- La date de conclusion du SSA est également le 12 juillet 2013. Le SSA est conclu pour 81 jours
- Chiffrage des SSC : 81/365 des SSA annuels payables.
- La date d'expiration SSA est le 30 septembre 2013
- Le SSA est prolongé d'un an ponctuellement avant la date d'expiration. A cet effet un an de SSC sont prélevés dans la balance.
- La nouvelle date d'expiration du SSA est le 30 septembre 2014.

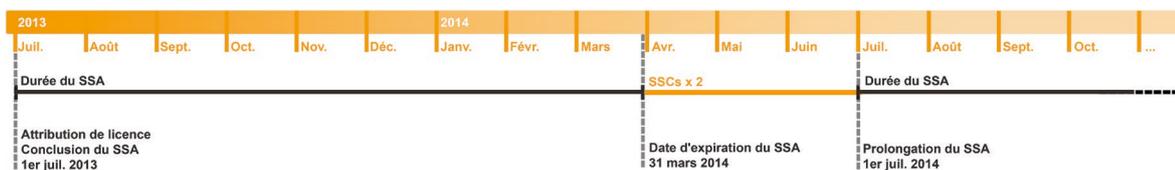
Ajout de licences à un projet sous SSA

A tout moment des licences individuelles peuvent être ajoutées à un projet qui est sous SSA. La date d'expiration du SSA est déterminée automatiquement, mais peut cependant encore être modifiée à volonté. Il est conseillé de mettre simultanément et sans attendre les licences sous SSA et d'avoir dans la balance les SSC requis à cet effet, étant donné que c'est toujours la date d'attribution de licence qui est utilisée pour le chiffrage et qu'un SSA ajouté ultérieurement requiert un plus grand nombre de SSC.

Si la licence à ajouter est déjà sous SSA (attribution à partir du pool de licences libres) la date d'expiration actuelle du SSA est affichée. Mais on peut aussi prolonger directement un SSA et adapter sa date d'expiration à celle du projet (Cf. prolongation du SSA, page 3). Les SSC requis à cet effet sont calculés à ce moment-là.

Retard de prolongation d'un SSA

Des frais supplémentaires surviennent lorsqu'un SSA n'est pas prolongé ponctuellement avant sa date d'échéance. La période comprise entre la date d'expiration du SSA jusqu'à la date de prolongation du SSA est facturée avec le double de SSC.

**Exemple:**

- La date d'attribution de licence est le 1^{er} juillet 2013
- La date de conclusion SSA est également le 1^{er} juillet 2013.
- La durée du SSA est de 274 jours et expire le 31 mars 2014.
- Facturation SSA : 274/365 des SSC annuels payables.
- Jusqu'au 31 mars 2014 inclus, le client omet de prolonger ponctuellement le SSA.
- Le SSA n'est prolongé que le 1^{er} juillet 2014, soit 91 jours après la date d'expiration.
- Ces 91 jours sont facturés ultérieurement avec le double de SSC : donc 91/365 * 2 des SSC annuels.
- De plus, pour la nouvelle durée SSA du 1^{er} juillet 2014 au 30 juin 2015 un an de SSC sont facturés.

Service de prolongation automatique SSA dans my.innovaphone

innovaphone propose un service spécial de prolongation automatique SSA dans my.innovaphone, permettant de garder sous SSA un projet entier. Ce service offre plusieurs avantages :

- Pas de risque d'oublier la date d'expiration d'un contrat SSA.
- Elimination des phases transitoires, durant lesquelles la double quantité de SSC est facturée.
- Simplification de la gestion de la licence Balance, plus besoin de se faire du souci pour savoir si les SSC disponibles sont suffisants pour la conclusion et la prolongation SSA.
- Prise en compte automatique dans le contrat SSA des composants logiciels installés ultérieurement.

Le service de prolongation automatique SSA est conclu directement entre innovaphone et le client final. A cet effet, l'ensemble du projet et tous ses composants doit être sous SSA au moment de la conclusion. Ce service figure dans my.innovaphone, il suffit de cliquer sur « Software Service » dans un projet. Indiquez ensuite dans « Service de prolongation SSA innovaphone » (affichage orange) si vous préférez vous faire envoyer des informations ou plutôt un conseil personnalisé.

Baisse ou hausse des prix : répercussions sur le SSA

Les modifications tarifaires survenant durant la durée de validité d'un SSA, entraînent les répercussions suivantes :

- **Baisse du prix** : La durée de validité du SSA reste inchangée. Dès l'entrée en vigueur du nouveau tarif, les SSC requis sont re-chiffrés pour la durée restante. Les SSC superflus retournent automatiquement dans la balance ou ils sont à nouveau librement disponibles.
- **Hausse du prix** : Le contrat SSA reste valide jusqu'à la date d'expiration, sans rajout ultérieur de SSC. Le nouveau prix entre en vigueur après la date d'expiration du SSA.

La conclusion à long terme d'un contrat SSA ne va donc jamais se faire au détriment du client, mais bien au contraire s'avérer, le cas échéant, un véritable avantage.