

Politique relative au cycle de vie des produits

Numéro de version 1.0
Juin 2021

Politique relative au cycle de vie des

Introduction

Tout au long de votre relation avec Keyloop, nous nous efforçons de vous proposer de nouvelles versions de produits qui optimisent la valeur de nos produits.

Ce document présente le cycle de vie de nos produits, depuis l'innovation et la valeur ajoutée jusqu'à la fin de vie, généralement lorsqu'un nouveau produit amélioré est prêt à le remplacer. Afin de vous accompagner dans les dernières étapes du cycle de vie du produit, nos directives relatives à la fin de vie (EOL) présentées dans ce document décrivent les étapes clés de cette période. Il est important que vous vous teniez informé des nouvelles versions. N'hésitez pas à contacter votre responsable de compte si vous avez des questions.

Sauf indication contraire, les termes en majuscules dans la présente politique ont la signification qui leur est donnée dans les conditions générales standard de Keyloop.

Principes

Chez Keyloop, nous nous engageons à fournir des produits de la plus haute qualité et notre objectif d'améliorer continuellement notre offre nous pousse à lancer régulièrement de nouveaux produits.

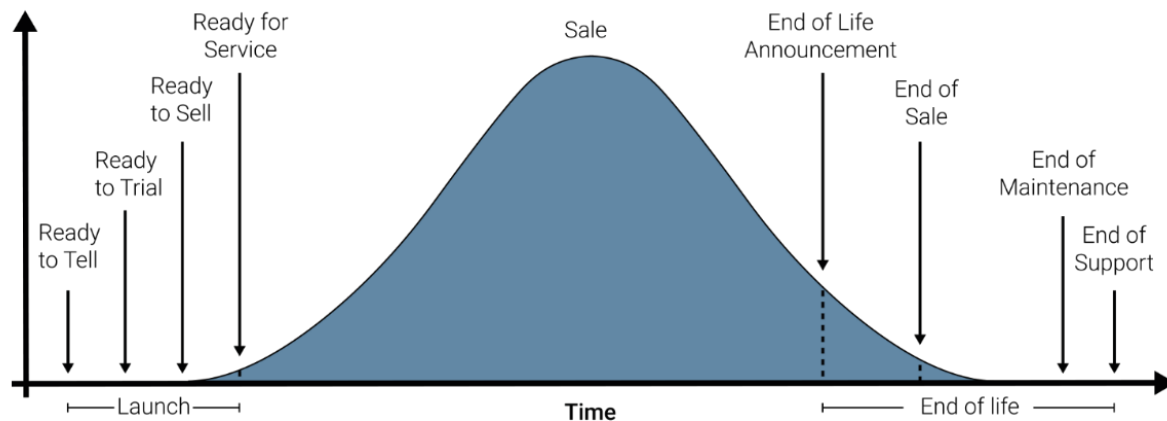
Nous comprenons que l'évolution des produits est inévitable et nous nous efforçons de rester à la pointe du changement afin de développer de nouveaux produits et des innovations technologiques qui satisfont nos clients et leur offrent un excellent service.

Dans le but de fournir les meilleures offres, certains de nos produits peuvent arriver à la fin de leur cycle de vie. Pour Keyloop, cela peut être dû à un certain nombre de facteurs, notamment l'évolution du marché, la disponibilité des produits des fabricants d'équipements d'origine ou l'émergence de nouvelles technologies qui nous permettent d'innover dans notre gamme de produits. Bien que cela soit une conséquence du cycle de vie global des produits, nous reconnaissons que les étapes importantes de la fin de vie incitent souvent les entreprises à examiner l'impact sur leurs activités. Afin de permettre une gestion appropriée des transitions de fin de vie, nous avons créé le guide suivant pour vous aider lors de la migration vers de nouveaux matériels, logiciels ou services.

Nous ne prendrons en charge que la dernière version du produit et la version précédente. Les versions plus anciennes ne seront peut-être pas prises en charge.

Politique relative au cycle de vie des

Cycle de vie des produits Keyloop*



*Les phases indiquées dans le diagramme ci-dessus ne sont que des estimations et peuvent varier selon les produits. Keyloop prendra des mesures raisonnables pour minimiser les perturbations pour vous, le client. Nous nous efforçons d'y parvenir en engageant rapidement le dialogue et en consultant le client afin de le faire migrer vers un produit de remplacement lorsque cela est possible.

Directives et étapes du processus

Notre processus de fin de vie est défini par les trois phases suivantes, qui commencent par l'annonce de la fin de vie. Les délais et les communications exacts seront déterminés au cas par cas.

Annonce de fin de vie

Définition : annonce de notre intention de cesser la vente et la fourniture d'un produit, envoyée à notre clientèle actuelle.

Processus : nous nous efforçons généralement de publier une annonce de fin de vie au moins 90 jours avant la date de fin de vente. Cette annonce précise 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 commercialisation

Définition : date finale à laquelle nous pouvons accepter un devis signé pour fournir le produit.

Politique relative au cycle de vie des

Processus : après la date de fin de commercialisation, les produits concernés seront retirés du catalogue de vente Keyloop et ne seront plus disponibles à l'achat pour les clients nouveaux ou existants. Les clients existants pourront continuer à bénéficier des services d'assistance conformément à leur contrat jusqu'à la fin de la maintenance.

Fin de la maintenance

Définition : date finale à laquelle nous publions les versions de maintenance pour un produit.

Processus : après la date de fin de maintenance, le produit concerné ne bénéficiera plus de nouvelles versions, de corrections de bogues, de mises à jour de correctifs ou de réparations. Les demandes d'amélioration et les discussions ne seront également plus disponibles. Les demandes d'assistance client peuvent toujours être enregistrées.

Fin du support

Définition : date finale à laquelle les clients peuvent bénéficier des services d'assistance liés au produit.

Processus : après la date de fin de support, le produit concerné sera considéré comme arrivé en fin de vie, ne sera plus pris en charge par Keyloop et pourra devenir inutilisable. La possibilité pour le client de continuer à utiliser le produit après la date de fin de support dépendra des circonstances.

Modifications

Keyloop se réserve le droit d'apporter des modifications et/ou des exceptions à cette politique et à ce processus. Toute mise à jour de cette politique sera publiée sur <https://www.keyloop.com/legal-documentation>.