



Stratégies et pratiques globales de renouvellement

*Pour le renouvellement des contrats de maintenance/support, et licences par
abonnement ou en SaaS*

Version de janvier 2020

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	2
INTRODUCTION	3
TYPES DE LICENCES	3
PRÉSENTATION DES OFFRES DE MAINTENANCE/SUPPORT	5
PRATIQUES DE RENOUVELLEMENT POUR LES CONTRATS DE MAINTENANCE/SUPPORT, ET LICENCES PAR ABONNEMENT OU EN SAAS	6
1. Renouvellements avant échéance	6
2. Renouvellements après échéance	7
3. Augmentation annuelle	7
4. Options de durée de renouvellement	8
5. Périmètre du support	8
6. Fixation d'un terme commun pour les contrats de licence (CLUF) et accords de services	9
7. Migrations/Mises à jour	10
8. Changements de devise	10
PRATIQUES DE RENOUVELLEMENT	10
DÉFINITIONS	11
VOUS COMPTEZ POUR NOUS	12

Introduction

Nos clients sont tout pour nous. Vos besoins sont nos principales priorités. Nous voulons savoir si nous vous fournissons les fonctions de produit et le support que vous souhaitez, et nous vous encourageons à participer à nos communautés produit très actives. Les communautés produit et le PAC (Ivanti Product Advisory Council - Conseil client sur les produits Ivanti) ont et continueront d'avoir une grande influence sur nous. C'est particulièrement vrai pour notre feuille de route en matière de fonctions de produit, d'intégration et de connectivité, et pour les composants de service des offres de support Ivanti dont vous nous dites qu'ils permettraient de résoudre les problèmes de vos entreprises et de rendre votre travail plus productif.

Nous nous engageons à faire votre succès. Nos offres de maintenance/support sont conçues pour vous aider à protéger et à optimiser les solutions Ivanti dans lesquelles vous investissez.

Ce document vous guide tout au long des processus et procédures nécessaires pour renouveler avec succès votre contrat de maintenance/support et choisir l'offre de support la mieux adaptée à vos licences logicielles Ivanti sur site, par abonnement ou en SaaS.

Ivanti peut modifier ce document à tout moment et le mettra à jour régulièrement pour refléter les changements apportés aux pratiques et stratégies d'entreprise. Nous nous engageons à valoriser constamment les offres de maintenance/support que nous mettons à la disposition de nos clients.

Types de licences

Ivanti vend ses logiciels via différents modèles de licences : licence perpétuelle, par abonnement ou en SaaS (logiciel en tant que service). Chaque modèle varie légèrement en ce qui concerne l'octroi de la licence et les droits d'utilisation dont vous disposez si votre contrat de maintenance/support annuel expire. Les principales différences sont présentées ici :

- **Licence perpétuelle :** De nombreux produits logiciels Ivanti sont concédés sous licence perpétuelle, dans le respect des droits de licence accordés par le contrat de licence correspondant. Les contrats de maintenance/support pour les logiciels sous licence perpétuelle sont vendus pour une durée fixe, en général, pour une période de douze (12) mois, renouvelable à la date anniversaire de l'achat ou avant.

En renouvelant votre contrat de maintenance/support auprès d'Ivanti, vous obtenez le droit de recevoir les mises à jour et mises à niveau du logiciel, y compris les correctifs, versions correctives, mises à jour de sécurité, ainsi (selon le produit) que le droit de migrer vers un nouveau produit Ivanti sans frais de licence logicielle supplémentaires, dans le cadre du remplacement par un produit équivalent. Un autre aspect clé de tous les contrats de maintenance/support est la « résolution des incidents » avec l'aide de nos techniciens de support experts, via notre portail en ligne ou par téléphone.

Certains produits Ivanti incluent des flux de contenu, indispensables à votre solution. C'est par exemple le cas des solutions Ivanti de gestion des correctifs : notre logiciel détermine les vulnérabilités potentielles des systèmes auxquels vous appliquez des correctifs. Ivanti publie constamment de nouveaux contenus, notamment de nouvelles mises à jour de sécurité, la prise en charge de nouvelles familles de produits, etc. Sans ce contenu mis à jour, la valeur de ces solutions serait limitée. Dans ce but, le coût de prestation de ce contenu est compris dans le renouvellement du contrat de maintenance/support ou de l'abonnement. Le renouvellement de votre contrat de maintenance garantit le fait que vous recevez ces mises à jour de contenu.

Si vous choisissez de ne pas renouveler votre contrat de maintenance/support ou si vous ne le renouvelez pas avant l'expiration du contrat existant, vous n'avez plus droit, à compter de cette date, à aucun support supplémentaire. Cela inclut les mises à niveau et migrations futures, ou à la création de tickets de support via le portail en self-service ou par téléphone. Vous avez le droit de continuer à utiliser le logiciel.

- **Licence par abonnement :** Les licences par abonnement (également appelées « licences pour une période limitée ») pour les produits Ivanti sont généralement achetées pour une période d'un, deux ou trois ans. Pendant la durée de votre licence par abonnement active, vous avez le droit de recevoir les mises à jour et mises à niveau du logiciel, y compris les correctifs, versions correctives, mises à jour de sécurité, ainsi que, selon le produit, le droit de migrer vers un nouveau produit Ivanti sans frais de licence logicielle supplémentaires, dans le cadre du remplacement par un produit équivalent. Un autre aspect clé des contrats de maintenance/support est la « résolution des incidents » avec l'aide de nos techniciens de support experts, via notre portail en ligne ou par téléphone.

Cependant, si vous choisissez de ne pas renouveler vos licences par abonnement avant l'expiration de la période d'abonnement active, vous n'avez plus le droit d'utiliser le logiciel dans quelque but que ce soit, et l'accès à vos licences prend fin. Lorsque vos licences par abonnement expirent ou sont résiliées de cette façon, vous acceptez aussi de désinstaller et de détruire immédiatement toutes les copies des produits logiciels sous licence par

abonnement, y compris les copies de sauvegarde. De plus, vous n'avez plus droit à aucune offre de support, y compris les mises à niveau ou migrations futures, ni la création de tickets de support via le portail en self-service ou par téléphone. Par conséquent, il est important de renouveler votre abonnement avant son expiration pour garantir un accès ininterrompu au logiciel sous licence et au contrat de maintenance/support.

- **Licence en SaaS** : Le plus souvent, vous achetez des licences en SaaS pour une période initiale de trois ou cinq ans, et les renouvelez généralement pour plusieurs années à la fois, bien qu'il soit possible de choisir une période d'un an seulement. Au cours de la période d'abonnement active d'une licence en SaaS, Ivanti met à jour l'environnement en SaaS à intervalle régulier, ce qui permet de fournir à nos utilisateurs, avec nos services, les dernières fonctions et corrections. Le support est inclus dans votre abonnement en SaaS.

Cependant, si vous choisissez de ne pas renouveler vos licences en SaaS avant l'expiration de la période d'abonnement en SaaS active, vous n'avez plus le droit d'utiliser le logiciel dans quelque but que ce soit et l'accès à vos licences prend fin dès l'expiration ou la résiliation. De plus, vous n'avez plus droit à aucune offre de support, y compris les mises à niveau ou migrations futures, ni la création de tickets de support via le portail en self-service ou par téléphone. Par conséquent, il est important de renouveler votre abonnement en SaaS avant son expiration pour garantir un accès ininterrompu au logiciel sous licence et au contrat de maintenance/support.

Présentation des offres de maintenance/support

Ivanti offre plusieurs options de contrat de maintenance/support, parmi lesquelles vous pouvez faire votre choix. La période avant l'échéance de renouvellement est le bon moment pour réévaluer vos besoins de support. En effet, vous pouvez déterminer s'il vaut mieux conserver le même plan ou le changer, en fonction de vos besoins de déploiement des solutions Ivanti vers des sites/utilisateurs supplémentaires, ou une mise à niveau vers les logiciels les plus récents.

Pour obtenir des détails et en savoir plus sur les contrats de maintenance/support Ivanti, visitez le site www.ivanti.fr/company/legal/support-terms

Pratiques de renouvellement des contrats de maintenance/support, par abonnement ou en SaaS

Les activités Maintenance/Support d'Ivanti sont conçues pour fournir un ensemble d'offres de support d'excellence, qui vous aident à tirer le meilleur des solutions Ivanti dans lesquelles vous avez investi. Nous appliquons différentes pratiques de renouvellement pour vous fournir ces services de façon cohérente et de qualité, quel que soit l'endroit où se trouve votre entreprise.

1. Renouvellements avant échéance

Comme indiqué dans les termes et conditions de votre CLUF/AS (Contrat de licence utilisateur final / Accord de services), et des conditions du support supplémentaire, les frais des licences de maintenance/support, par abonnement ou en SaaS doivent être réglés avant le début de la période de renouvellement à venir. Pour vous aider, Ivanti propose plusieurs méthodes de renouvellement et de règlement. Pour garantir la continuité du support pour vous et vos utilisateurs, ainsi qu'un règlement et une collecte rapides, à l'avance, des frais dus, choisissez l'approche qui vous convient le mieux :

Option de renouvellement 1 - DocuSign : De nombreux clients d'Ivanti préfèrent la facilité d'utilisation de DocuSign pour renouveler leur contrat de maintenance/support. Pour en savoir plus sur DocuSign : [FAQ DocuSign](#).

Option de renouvellement 2 - Bon de commande : Un bon de commande est une promesse de paiement. Pour garantir un paiement rapide, le bon de commande doit parvenir à Ivanti 30 jours avant la date de fin du contrat de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS.

Options de paiement : Carte bancaire (États-Unis uniquement, des frais peuvent s'appliquer), virement bancaire, ACH (transfert électronique de fonds) ou chèque.

Bien que le paiement soit dû avant la date de fin du contrat de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS, Ivanti applique des pénalités de retard uniquement aux renouvellements dont la commande ne lui est pas parvenue à la date de fin dudit contrat.

2. Renouvellements après échéance

Dans le cas où votre contrat de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS cesse d'être actif pendant un certain temps, soit parce que vous ne l'avez pas renouvelé, soit parce que vous n'avez pas payé les frais applicables à temps, vous perdez tous vos droits à continuer d'utiliser le logiciel (modèles de licence par abonnement et en SaaS), et vous n'avez plus droit à aucun service de maintenance/support associé (modèles de licence perpétuelle, par abonnement et en SaaS).

Vos droits d'utilisation du logiciel par abonnement ou en SaaS, ainsi que vos droits aux services de maintenance/support, peuvent être rétablis, mais uniquement si vous acquittez des frais de rétablissement applicables et autres exigences détaillées ci-après.

Pour les licences perpétuelles, vous pouvez continuer à utiliser le logiciel sans interruption avec la couverture du contrat de maintenance/support, dans le respect de la stratégie présentée plus loin à la section 5, « Support tout ou rien ».

Licences de maintenance/support, par abonnement ou en SaaS : Vous devez payer pour la période de coupure (on appelle aussi cela maintenance rétroactive) du contrat de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS, plus des frais de rétablissement se montant à 10 % du coût total de la licence de maintenance/support, par abonnement ou en SaaS. La période de coupure est calculée de la date d'expiration du contrat de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS jusqu'à la date d'effet du rétablissement. La date de début reste identique : il s'agit du jour qui suit la date de fin du contrat de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS précédent.

- Exemple : Les frais de renouvellement annuel sont de 5 000 euros.
- Les frais de rétablissement représentent 10 % du prix annuel, soit $5\,000 \text{ euros} \times 10\% = 500 \text{ euros}$.
- Total dû pour le renouvellement complet : 5 500 euros. (5 000 + 500)

Si la période de coupure dépasse 3 mois, la date de fin est réinitialisée sur la date du jour. Le prix annuel de la licence de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS pour les 12 mois à venir doit être payé, et vous devez régler des frais de maintenance rétroactive et de rétablissement.

3. Augmentation annuelle

Les pratiques d'Ivanti consistent à augmenter les tarifs de 5 % par an, comme indiqué dans les conditions du support sur le site www.ivanti.fr/company/legal/support-terms. Vous devez prévoir le budget nécessaire pour cette augmentation chaque année, car elle sera automatiquement appliquée à votre devis de renouvellement.

4. Options de durée de renouvellement

Les renouvellements des contrats de maintenance/support, par abonnement et en SaaS sont généralement vendus par période de 12 mois. Lors du renouvellement, vous pouvez acheter un contrat d'un an ou de plusieurs années pour vos logiciels Ivanti. La durée d'une période de renouvellement de plusieurs années dépend du logiciel concerné. Pour la plupart des produits Ivanti, elle est de 3 ans maximum.

Remarque : La disponibilité des services de maintenance/support répond aux exigences de la stratégie de fin de vie d'Ivanti.

Option 1 : Renouvellement sur plusieurs années prépayées : Le renouvellement sur plusieurs années (par exemple sur une période de deux ou trois ans) avec paiement de la totalité du montant dû en une seule fois, évite d'avoir à payer les frais annuels pendant les années de la période de renouvellement en question.

Option 2 : Pour une période de renouvellement de plusieurs années, vous payez à la date de début de chaque tranche de douze mois (ou avant) : Les renouvellements sur plusieurs années où vous payez une fois par an peuvent faire l'objet d'une réduction de l'augmentation annuelle des frais de renouvellement standard. Cette réduction varie en fonction du nombre d'années de renouvellement pour lesquelles vous vous engagez. Vous devez fournir un bon de commande couvrant la durée totale de cet engagement sur plusieurs années, mais vous recevrez une facture par an.

Les engagements sur plusieurs années ne peuvent pas être annulés ni remboursés.

5. Périmètre du support

Les contrats de maintenance et de support, ou de licence par abonnement ou en SaaS doivent être renouvelés pour le nombre total de licences du ou des produits Ivanti dont vous êtes propriétaire. Ivanti n'accepte pas de renouvellement partiel des contrats de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS pour les produits logiciels Ivanti.

Exception pour réduction de l'utilisation des licences

- Ivanti se réserve le droit (et le fera pour les cas exceptionnels) d'accepter un contrat commercial définissant une réduction partielle du nombre de licences sous contrat de maintenance/support.
- Ce contrat commercial devra préciser que votre entreprise n'est pas autorisée à utiliser les licences non couvertes par le contrat de maintenance/support. De plus, ce contrat commercial donnera à Ivanti le droit d'auditer l'utilisation des licences pour garantir la conformité avec ledit contrat.
- Si l'audit constate que votre entreprise utilise des licences qui ne sont pas couvertes par votre contrat de maintenance/support actuel, vous devrez payer des frais de maintenance rétroactive pour la période de coupure du support de ces licences, plus des frais de rétablissement.
- Si le nombre de produits logiciels est réduit lors d'un renouvellement, Ivanti augmente le prix unitaire de base des services de maintenance/support pour toutes les licences restantes, puisque la remise initiale n'est plus applicable.

Si vous souhaitez utiliser ultérieurement les licences supprimées, vous devrez vous acquitter des frais de maintenance rétroactive, plus les frais de rétablissement, et acheter des contrats de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS pour au moins une année supplémentaire à compter de la date de réactivation de ces licences.

6. Fixation d'un terme commun pour les contrats de licence (CLUF) et accords de services

Si vous avez acheté des logiciels Ivanti avec contrat de maintenance/support, ou acheté des licences par abonnement ou en SaaS à différentes dates, et disposez donc de plusieurs CLUF/AS (Contrat de licence utilisateur final/Accord de services) ou devis portant des dates de fin différentes, il peut être possible de les aligner sur une même date de renouvellement pour faciliter les renouvellements futurs. Ce processus est appelé « fixation d'un terme commun ». Votre chargé de compte Ivanti peut fixer comme terme commun à vos divers renouvellements la première date de renouvellement de l'année calendaire, sauf instruction contraire. Pour en savoir plus, contactez le chargé de compte qui s'occupe de votre renouvellement.

7. Migrations/Mises à jour

L'un des droits importants inhérents à votre contrat de maintenance/support, ou licence par abonnement ou en SaaS est le droit à recevoir les nouvelles versions du logiciel Ivanti dont vous possédez la licence. Si Ivanti offre deux produits dotés de fonctions et d'objectifs similaires, Ivanti peut vous autoriser à migrer vers un autre produit (remplacement par un produit équivalent) sans payer de frais de licence.

8. Changements de devise

Ivanti n'autorise aucun changement de devise en raison d'une préférence de taux de change. Si les changements sont dus à d'autres raisons commerciales, ils doivent être révisés et approuvés par le VP international des renouvellements Ivanti.

Pratiques de renouvellement

Nous voulons vous offrir une expérience ininterrompue de vos logiciels Ivanti, afin que votre entreprise et vos utilisateurs bénéficient toujours des avantages des services Ivanti de maintenance/support, et de licence par abonnement ou en SaaS. Pour renouveler facilement vos produits, à temps, il suffit de suivre quelques étapes simples (présentées ci-dessous).

1. Environ 90 à 120 jours avant la date de fin de votre contrat de maintenance/support, ou licence par abonnement ou en SaaS en vigueur, vous recevez un devis incluant les informations suivantes :
 - a. Prix des services de maintenance/support pour vos produits logiciels Ivanti sous licence, ou prix de la licence par abonnement ou en SaaS des logiciels Ivanti qui vont bientôt expirer ;
 - b. Fixation d'un terme commun pour tous vos renouvellements applicables ;
 - c. Dates de début et de fin de la période actuelle,
 - d. Nouveau prix de la période en cours pour les logiciels Ivanti applicables.
2. Le devis de renouvellement indique le prix pour au moins une période de 12 mois de maintenance/support, ou de licence par abonnement ou en SaaS. Si vous préférez un renouvellement sur plusieurs années, contactez le chargé de compte qui s'occupe de votre renouvellement.
3. Répondez rapidement lorsque vous recevez un nouveau devis pour l'opération de renouvellement à venir.
4. Fournissez un numéro de carte bancaire, un virement ACH (transfert électronique de fonds) ou un bon de commande avant l'expiration de la période en cours.
5. Veillez à effectuer le paiement à la date de fin de la période actuelle ou avant.

Définitions

1. **Maintenance/Support** : Mises à niveau, mises à jour, améliorations mineures, corrections, rectifications et correctifs pour les produits, et support technique auquel vous donne droit vos licences logicielles Ivanti d'après les termes du CLUF/AS (Contrat de licence utilisateur final/Accord de services). Pour en savoir plus sur les conditions du support, visitez le site www.ivanti.fr/company/legal/support-terms.
2. **Date de début** : Date à laquelle votre contrat de maintenance/support, ou licence par abonnement ou en SaaS entre en vigueur, telle que la définit votre CLUF/AS (Contrat de licence utilisateur final/Accord de services) ou le devis de renouvellement.
3. **Date de fin** : Date à laquelle votre contrat de maintenance/support, ou licence par abonnement ou en SaaS expire, telle que la définit votre CLUF/AS (Contrat de licence utilisateur final/Accord de services) ou le devis de renouvellement.
4. **Fin de vie (EOL)** : Début du processus qui marque la fin de la distribution et des services de maintenance/support (ou autres services) pour une version d'un logiciel Ivanti antérieur à la version actuelle. La stratégie d'Ivanti consiste à prendre en charge ses clients tant qu'ils continuent à renouveler leur contrat de maintenance/support. Parfois, cependant, en particulier si une entreprise tierce déclare la « fin de vie » de ses produits intégrés dans un logiciel Ivanti, Ivanti ne peut pas assurer les services de maintenance/support.
5. **CLUF/AS (Contrat de licence utilisateur final/Accord de services) Ivanti** : Contrat qui définit les termes et conditions régissant (i) vos droits d'utilisation/d'accès aux logiciels Ivanti, et (ii) vos droits à bénéficier de services de maintenance/support. Vous trouverez le CLUF/AS à l'adresse www.ivanti.fr/company/legal/eula.
6. **Fixation d'un terme commun pour les contrats de maintenance/support** : Consiste à aligner plusieurs contrats de maintenance/support, et licences par abonnement ou en SaaS avec des dates de fin différentes sur une date de fin commune, en vue de faciliter la gestion des renouvellements.
7. **Frais de rétablissement (« frais après coupure du support »)** : Frais applicables à un contrat de maintenance/support, ou à une licence par abonnement ou en SaaS ayant expiré ou ayant connu une coupure.
8. **Frais de maintenance rétroactive** : Frais habituellement associés à un contrat annuel de maintenance/support, ou à une licence par abonnement ou en SaaS après coupure du support, qui n'avaient pas été réglés avant la date d'expiration du contrat à renouveler.

Peuvent aussi être associés à une utilisation non couverte par un contrat de licence mais identifiée au cours de la vérification des licences.

Vous comptez pour nous

Votre entreprise est importante à nos yeux. Merci de faire partie de nos clients. Merci de nous faire savoir si vous avez des suggestions en vue d'améliorer nos échanges avec vous, ou nos contrats de maintenance/support et les services associés. *Pour toute question ou demande, merci de contacter le chargé de compte Ivanti qui s'occupe de votre renouvellement.*