

Politique de mise en circulation des produits RWS

Sept. 2022

Table des matières

Résumé	3
Types de mises en circulation	3
Publication de fonction	3
Définition	3
Gestion des versions	3
Installation	4
Assistance	4
Publication prise en charge à long terme	4
Définition	4
Gestion des versions	4
Installation	4
Assistance	4
Mise à jour cumulative	5
Définition	5
Gestion des versions	5
Installation	5
Assistance	5
Correctifs	6
Définition	6
Gestion des versions	6
Installation	6
Assistance	6
Assistance produit	6
Phases du cycle de vie du produit	6
Prise en charge complète	6
Prise en charge étendue	7
Obsolète	7
Vue d'ensemble des types de prise en charge des produits	7
Annexe 1 : présentation des solutions logicielles RWS et de leurs délais de prise en charge	9

Résumé

La politique de mise en circulation des produits définit les différents types de mise en circulation des produits et la durée de prise en charge associée qui sera disponible pour les solutions logicielles sur site sous licence RWS perpétuelle et à durée déterminée et leurs connecteurs (voir l'Annexe 1) et s'appliquera à toutes les mises en circulation de ces solutions logicielles sur site et leurs connecteurs après le 1^{er} janvier 2021. Pour tous les logiciels RWS hébergés, gérés et SaaS, le catalogue de services RWS correspondant s'applique. Veuillez consulter votre représentant RWS pour obtenir le catalogue de services RWS de votre produit.

Pour vous assurer de tirer le meilleur parti de votre produit RWS et de votre contrat d'assistance et de maintenance, nous vous recommandons de maintenir votre logiciel à jour avec la version la plus récente, dans la mesure du possible.

Types de mises en circulation

Publication de fonction

Définition

Une publication de fonction est une mise en circulation planifiée d'un produit qui inclut de nouvelles fonctionnalités ou des améliorations et des mises à jour significatives de fonctionnalités existantes, des mises à jour de prise en charge de plate-forme, des demandes d'amélioration et des corrections de bugs.

Si vous souhaitez tirer le meilleur parti de votre produit en le mettant toujours à jour avec la dernière version, les publications de fonction constituent une bonne option pour vous.

Gestion des versions

Une publication de fonction est identifiée par le nom du produit suivi de la version de cette publication. L'incrément de version peut être mineur ou majeur.

Les incréments de version mineurs :

- constituent des mises à jour à faible impact ;
- sont rétrocompatibles, sauf indication contraire dans les notes de publication ;
- permettent des mises à niveau simples ;
- sont dans certains produits appelés Service Release (SR).

Les incréments de version majeurs :

- peuvent inclure des modifications marquant une rupture, par exemple des modifications d'API ;
- peuvent inclure des fonctionnalités supprimées ou modifiées correspondant à des fonctions devenues obsolètes lors d'une publication de fonction antérieure du produit.

Voici un exemple de publication de fonction avec un incrément de version majeur : « MultiTrans 7.0 » ou « Trados Studio 2019 ». Exemple de publication de fonction avec un incrément de version mineur : « TMS 12.5 » ou « Trados Studio 2019 SR1 ».

Installation

Une publication de fonction comprend un programme d'installation autonome, ce qui signifie qu'aucune publication de fonction précédente n'a besoin d'être installée. Les exceptions à cette règle seront identifiées dans les notes de publication.

Assistance

Reportez-vous à l'Annexe 1 pour connaître les délais de prise en charge d'une publication de fonction pour votre produit à compter de sa date de sortie initiale.

Lorsqu'un correctif est émis, son installation nécessite que la dernière mise à jour cumulative de la publication de fonction soit installée, si celle-ci est disponible.

Publication prise en charge à long terme

Définition

Une publication prise en charge à long terme (LTS) est une publication de fonction qui a été désignée comme bénéficiant d'une durée de prise en charge supérieure à la durée standard pour une publication de fonction. Certains produits RWS ne sont pas disponibles en version LTS. Consultez l'Annexe 1 pour en savoir plus.

Les publications LTS sont destinées aux clients qui ne souhaitent pas procéder à une mise à niveau à chaque fois qu'une nouvelle publication de fonction est disponible et qui ont besoin de plus de temps pour se préparer aux mises à niveau. Si vous effectuez une mise à niveau vers une nouvelle publication de fonction tous les 2 à 4 ans, les versions LTS constituent une bonne option pour vous.

Afin de fournir aux clients une période de chevauchement suffisante entre les publications LTS, une publication de fonction sera promue en tant que publication LTS au moins 12 mois avant que la prise en charge complète de la publication LTS la plus récente ne prenne fin. La promotion d'une publication de fonction comme publication LTS sera annoncée au moment de la sortie.

Gestion des versions

Comme une publication LTS est essentiellement une publication de fonction avec une prise en charge spéciale, elle est identifiée par la version de la publication de fonction correspondante et l'ajout de « LTS ». Par exemple : « Tridion Sites 9.5 LTS ».

Installation

Identique à une publication de fonction.

Assistance

Veuillez consulter l'Annexe 1 pour connaître les délais de prise en charge d'une publication LTS pour votre produit à compter de la date de sortie initiale.

Lorsqu'un correctif est émis, son installation nécessite que la dernière mise à jour cumulative de la publication LTS soit installée, si celle-ci est disponible.

Mise à jour cumulative

Définition

Une mise à jour cumulative est une mise en circulation planifiée d'un produit qui inclut les mises à jour de prise en charge de plate-forme et tous les correctifs publiés depuis la mise à jour cumulative ou la publication de fonction précédente (si aucune mise à jour cumulative précédente n'a été publiée).

Une mise à jour cumulative est une mise à jour à faible impact, qui est rétrocompatible et permet une mise à niveau relativement simple, car elle n'inclut pas de nouvelles fonctions ni d'améliorations et de mises à jour significatives des fonctions existantes, sauf indication contraire dans les notes de publication.

Les produits RWS qui disposent de versions LTS peuvent publier des mises à jour cumulatives uniquement pour ces versions LTS. Pour ces produits, les clients qui utilisent une publication de fonction sont encouragés à passer à la publication de fonction ou la publication LTS suivante pour bénéficier des mises à jour de prise en charge de plate-forme.

Gestion des versions

Une mise à jour cumulative est identifiée par la version de la publication de fonction correspondante et l'ajout de « Cumulative Update » (ou CU) et la version de la mise à jour cumulative. Par exemple, « TMS 12.4 Cumulative Update 18 » ou « Trados Studio 2019 SR1 CU6 ». Certains produits utilisent le troisième chiffre du numéro de version pour indiquer le numéro de version de la mise à jour cumulative, par exemple, « Contenta 5.8.1 ».

Installation

Une mise à jour cumulative peut comprendre un programme d'installation autonome, ce qui signifie qu'elle ne nécessite pas l'installation d'une publication de fonction ou d'une mise à jour cumulative précédente, ou un programme d'installation incrémentiel, ce qui signifie que la dernière publication de fonction ou mise à jour cumulative doit être installée. Cette précision sera mentionnée dans les notes de publication.

Assistance

La publication LTS ou de fonction et toutes les mises à jour cumulatives publiées précédemment (si disponibles) pour cette publication LTS ou de fonction seront remplacées par la nouvelle mise à jour cumulative.

La durée de prise en charge de la nouvelle mise à jour cumulative correspond à la durée de prise en charge restante de la mise à jour cumulative précédente, ou de la publication LTS ou de fonction si aucune mise à jour cumulative précédente n'était disponible. Par conséquent, la durée de prise en charge totale de cette publication LTS ou de fonction ne sera pas affectée par la publication d'une mise à jour cumulative.

Lorsqu'un correctif est émis, son installation nécessite que la dernière mise à jour cumulative de la publication concernée soit installée, si celle-ci est disponible.

Correctifs

Définition

Un correctif est un package unique qui inclut une correction d'un défaut spécifique du produit considéré comme suffisamment critique pour que sa résolution ne puisse pas attendre la mise à disposition d'une publication de fonction normale.

Les correctifs ne seront envisagés que pour les défauts critiques (P1) ou importants (P2). Cependant, RWS prendra la décision finale quant à la publication d'un correctif en fonction de l'impact sur le client, de la complexité technique, des solutions de contournement disponibles et des calendriers. Consultez la politique en matière de services d'assistance client de RWS.

Gestion des versions

Un package de correctif est identifié par un numéro associé au défaut qui est résolu en appliquant ce correctif et la version de la publication de fonction à laquelle il est destiné.

Installation

L'installation d'un correctif nécessite la dernière mise à jour cumulative de la publication de fonction concernée, si disponible.

Un package de correctif est mis à la disposition du client via l'assistance client et inclut un fichier LISEZ-MOI qui décrit les dépendances, l'objectif et les détails d'installation du correctif.

Assistance

La durée de prise en charge d'une publication LTS, d'une publication de fonction ou d'une mise à jour cumulative ne sera pas affectée par la publication d'un correctif. La prise en charge d'un correctif lui-même correspondra à la durée de prise en charge de la publication LTS, de la publication de fonction ou de la mise à jour cumulative pour laquelle il est publié, ce qui signifie que la prise en charge prendra fin en même temps que la fin de la prise en charge de cette publication, sauf si ce correctif est remplacé par un autre plus récent ou une mise à jour cumulative.

Assistance produit

Phases du cycle de vie du produit

Prise en charge complète

Les versions de produit en phase de prise en charge complète sont activement maintenues et prises en charge. La publication de mises à jour de prise en charge de plate-forme, de correctifs, de correctifs de sécurité et de mises à jour cumulatives pour une version de produit en phase de prise en charge complète sera évaluée régulièrement.

Prise en charge étendue

Une prise en charge étendue peut être disponible sous forme d'option payante pour des versions de produit spécifiques qui sortent de la phase de prise en charge complète. Cette option vous fournit des services d'assistance et de maintenance supplémentaires pour vous permettre de planifier et d'exécuter une mise à niveau vers la dernière version du produit.

Remarque : cette option nécessite un contrat d'assistance supplémentaire entre RWS et le client.

Obsolète

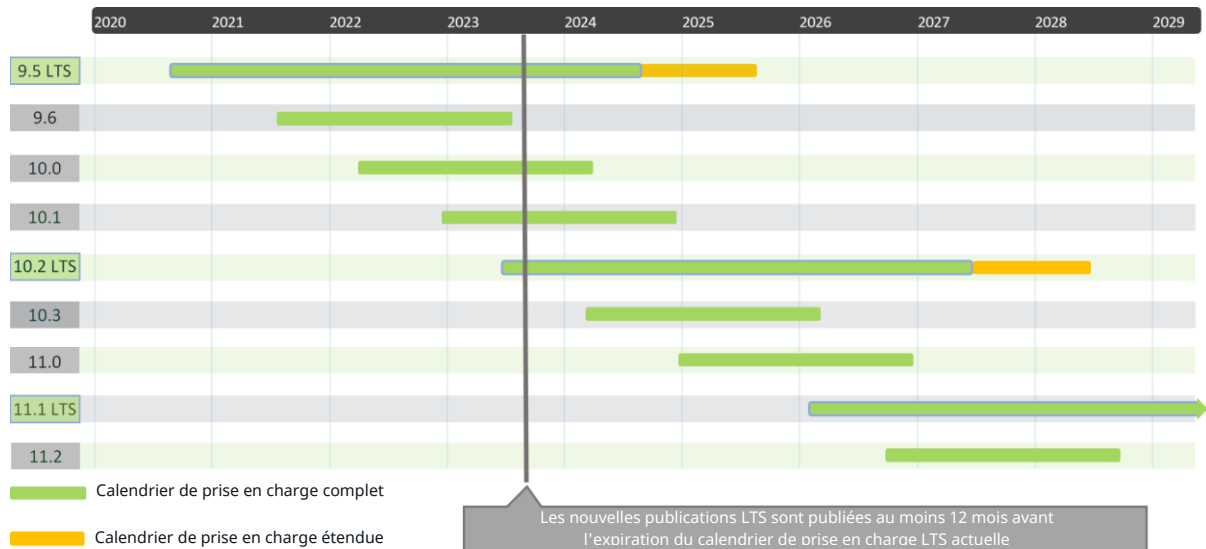
RWS ne prend plus directement en charge les versions de produit obsolètes. SEUL l'accès à la base de connaissances, à la documentation et à la communauté en ligne est disponible.

Vue d'ensemble des types de prise en charge des produits

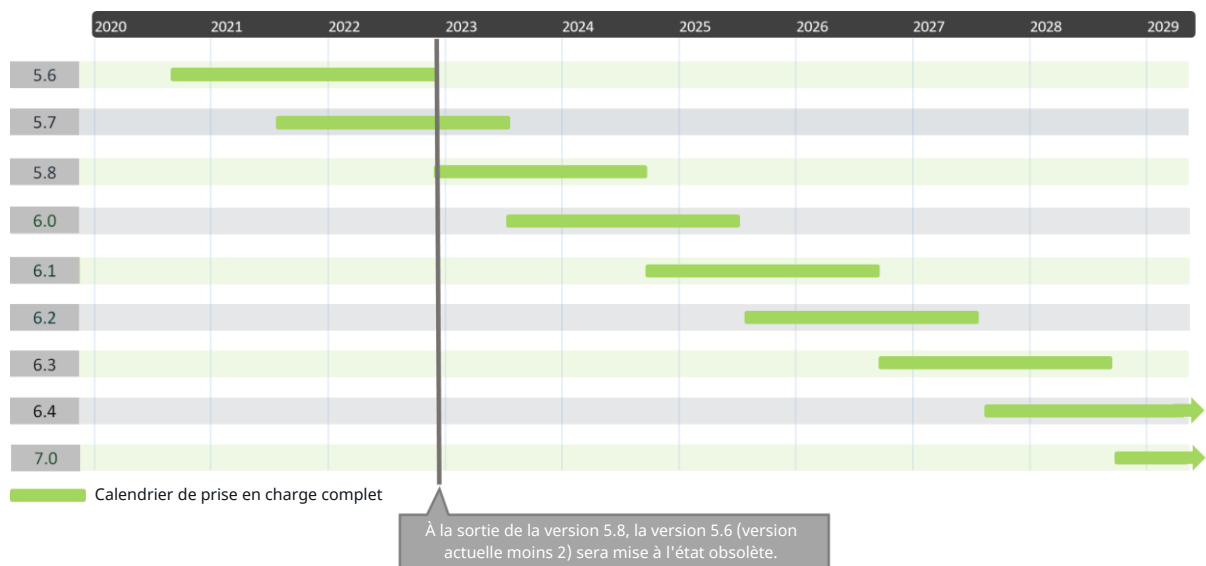
	Prise en charge complète	Prise en charge étendue	Obsolète
Accès à la base de connaissances, à la documentation et à la communauté en ligne	✓	✓	✓
Émission de tickets d'assistance pour obtenir de l'aide concernant les problèmes liés au système de production	✓	\$	-
Émission de tickets d'assistance pour obtenir de l'aide concernant les problèmes liés au système de développement	✓	-	-
Émission de tickets d'assistance pour obtenir de l'aide concernant les problèmes liés aux installations et mises à niveau limitées	✓	-	-
Émission de tickets d'assistance pour obtenir de l'aide concernant les mises à jour de sécurité du produit	✓	-	-
Défauts et correctifs	✓	-	-
Mises à jour de prise en charge de plate-forme	✓	-	-

Les services professionnels RWS offrent une gamme complète d'offres de services, afin de fournir une assistance supplémentaire pendant tout le cycle de vie du produit, par exemple pour l'installation et la mise à niveau.

Exemple de calendrier de cycle de vie de produits utilisant des publications LTS et une prise en charge étendue :



Exemple de calendrier de cycle de vie de produits pour lesquels les publications deviennent obsolètes suivant le cycle de publication:



Annexe 1 : présentation des solutions logicielles RWS et de leurs délais de prise en charge

La politique de mise en circulation des produits RWS s'applique aux solutions logicielles sur site sous licence perpétuelle et à durée déterminée suivantes et présente un aperçu des délais de prise en charge types par produit :

Produit	Calendrier de prise en charge complète		Calendrier de prise en charge étendue	Commentaires
	Publication de fonction	Publication LTS		
Trados Studio	-	n/a	n/a	Selon le cycle de publication. Une période de grâce de 6 mois s'applique après une nouvelle publication avant que la publication précédente ne devienne obsolète
Trados GroupShare	-	n/a	n/a	Selon le cycle de publication. Une période de grâce de 6 mois s'applique après une nouvelle publication.
Trados Business Manager	-	n/a	n/a	Selon le cycle de publication. Une période de grâce de 6 mois s'applique après une nouvelle publication.
MultiTerm	-	n/a	n/a	Selon le cycle de publication. Une période de grâce de 6 mois s'applique après une nouvelle publication.
Passolo	-	n/a	n/a	Selon le cycle de publication. Une période de grâce de 6 mois s'applique après une nouvelle publication.
Suite de publication Contenta • Contenta • Contenta S1000D • LiveContent S1000D • XPP	-	n/a	n/a	Selon le cycle de publication
Tridion Sites	2 ans	3 ans	2 ans	-
Tridion Docs	2 ans	3 ans	2 ans	-
Language Weaver Edge	2 ans	4 ans	2 ans	-
WorldServer	2 ans	n/a	négociable	-
MultiTrans	2 ans	n/a	négociable	-
Système de gestion de la traduction (TMS)	2 ans	n/a	négociable	-

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/

© 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.