



Symphony RetailAI Politique de support à vie

Mise à jour en Mai 2018



Politique de support à vie Symphony RetailAI

Qui sommes nous

Symphony RetailAI est le premier fournisseur mondial de plateformes décisionnelles faisant usage d'intelligence artificielle, de solutions et d'informations centrées clients qui vont entraîner la croissance pour les distributeurs et les industriels en PGC, depuis l'analyse client jusqu'au marketing personnalisé, et du merchandising et gestion par catégorie jusqu'à la chaîne logistique et au commerce de détail.

Renommée 'Retail Solutions division' de la compagnie, Symphony GOLD est depuis plus de 25 ans le fournisseur du logiciel GOLD, principale plateforme unifiée pour le commerce omnicanal, aidant les grands distributeurs à faire croître leur chiffre d'affaires et leur marge à l'aide d'assortiments et de prix localisés et spatialisés, d'une meilleure distribution et d'une meilleure disponibilité du stock et d'une meilleure productivité opérationnelle.

Vous êtes aux commandes

Grâce à notre politique de support à vie flexible et aisée à mettre en œuvre, Symphony Retail Solutions Division vous met en mesure de profiter à fond de votre investissement support pour l'avenir de votre compagnie. Dans un secteur de la grande distribution en pleine évolution nous viendrons en soutien de votre investissement et nous vous permettrons de prévoir et de gérer votre chemin de mise à niveau pour l'adapter à votre stratégie de croissance.

Nos solutions

- Nous supportons actuellement de nombreuses 'versions arrières' de notre logiciel
- Avec l'acquisition de nombreux produits nouveaux durant ces dernières années nous avons amélioré les fonctionnalités par la sortie de nouvelles versions et nous avons intégré ces modules ensemble pour offrir une solution métier plus étendue
- Des composants de solutions autrefois séparés ont été fusionnés pour créer des fonctionnalités augmentées et pour délivrer valeur et pertinence à la fois aux distributeurs et aux industriels, dans un monde de la distribution en évolution rapide
- Un processus de sortie synchronisées des versions regroupant les applications de toutes les divisions Symphony RetailAI a été mis en place, offrant ainsi à nos clients une visibilité plus claire sur la compatibilité des versions et les politiques de support. Planifiez et budgétisez vos mises à niveau de produits, maximisez votre investissement de support et débloquez des opportunités de valeur future en sachant que nous sommes là pour vous aider à chaque étape du processus.





Etapes de la politique de support à vie

Nous sommes engagés à tenir nos clients pleinement informés et nous les encourageons à planifier leurs migrations à venir conformément à leurs propres priorités commerciales. Nous garantissons que le support ne sera pas retiré sur leurs applications actuelles de chaîne logistique (GOLD) et catégories management (MCM). Nous continuerons à supporter les applications actuelles selon les tableaux ci-dessous. Notre politique de support à vie se décompose en trois étapes : le support premium, le support étendu, et le support spécifique client.

Support premium – *support complet pour vos besoins métiers*

Le support premium offre un support complet pour les applications Symphony RetailAI avec un engagement de support minimum et immédiat pour toutes les futures versions de produits :

- Applications chaîne logistique (GOLD) – 5 ans à dater de la publication officielle
- Applications catégorie management (MCM) – 3 ans à dater de la publication officielle

Le service comprend :

- Les versions majeures du produit
- Le support technique Durant les horaires de bureau (extension 24X7 possible)
- Mises à jour, corrections et patches réguliers
- Compatibilité des corrections avec le code standard assurée



- Certification avec les produits tiers selon la matrice de compatibilité Symphony RetailAI
- Accès au portail du support Symphony RetailAI comprenant notamment FAQ, la base de connaissance et les manuels
- Utilisation des scripts et données clients dans les processus de qualification Symphony RetailAI
- Support des modules standards en avance de phase et des spécifiques
- Scripts de mise à niveau

Support étendu – *continuité du support pour exigences commerciale*

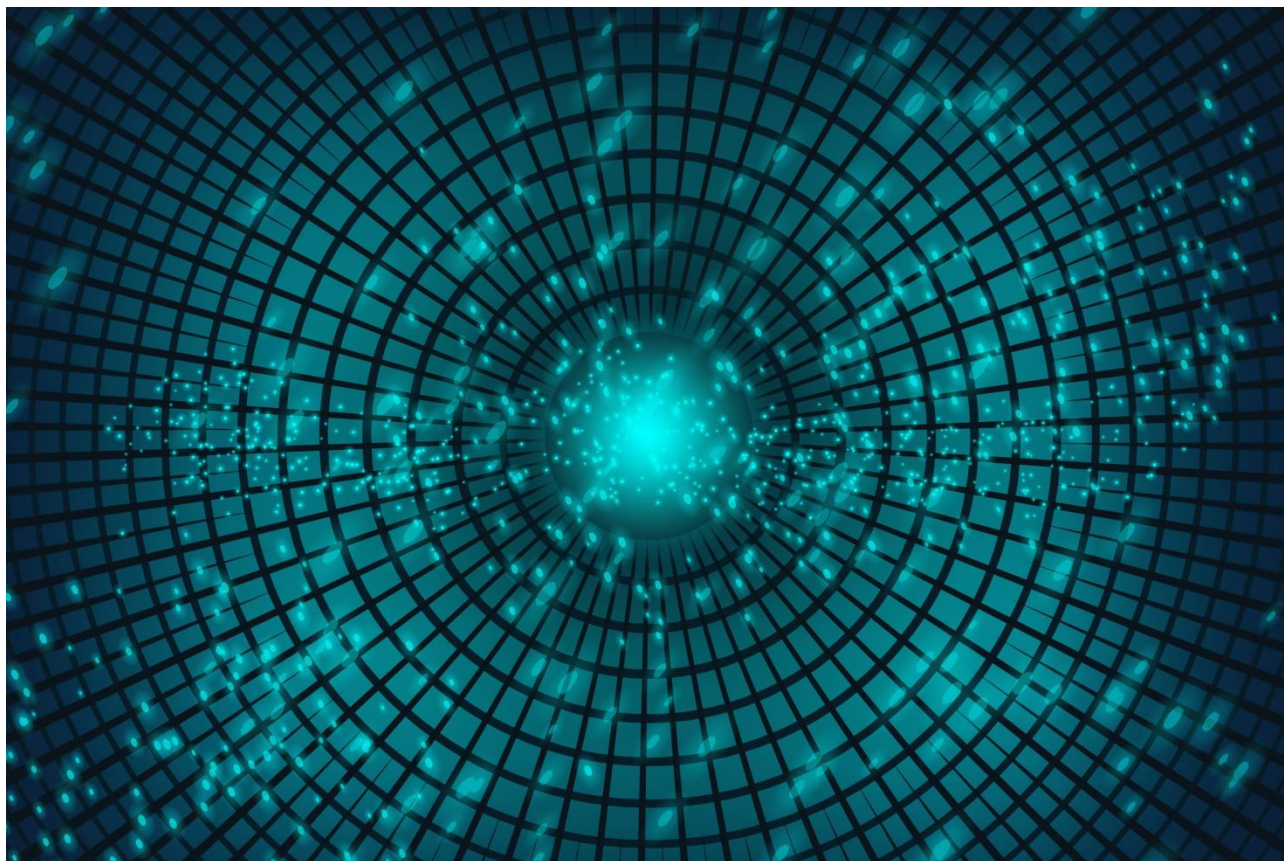
A l'issue de la période de support premium on offre autant que possible un support étendu, laissant à nos clients plus de temps pour envisager une mise à niveau en fonction de leurs propres priorités commerciales, moyennant une redevance additionnelle. Le support étendu offre le même niveau de service que le support premium. Il n'y a pas de limite dans le temps au support étendu mais la poursuite du support étendu peut être empêchée dans certaines circonstances; typiquement :

- Indisponibilité des technologies sous-jacentes
- Arrêt de la maintenance produit standard sur l'application/version, après notification 12 mois au préalable par Symphony RetailAI
- Décision conjointe du client et de Symphony RetailAI sur la nature spécifique de la mise en œuvre

Support spécifique client – *support sur mesure pour la tranquillité d'esprit*

Quand le support premium expire ou quand le support étendu n'est pas acheté, Symphony RetailAI propose une option support spécifique client qui garantit un support à vie conditionné à la disponibilité des technologies sous-jacentes. Ceci comprend les modules qui ne correspondent plus à la stratégie d'avenir du produit et les produits futurs qui n'ouvriraient plus l'accès au support étendu. Les services fournis sont adaptés aux besoins propres d'un client particulier et la politique de facturation est spécifique au service fourni.





Investissement dans la capacité de mise à niveau

Symphony RetailAI investit en continu pour améliorer la capacité de mise à niveau de ses produits et pour affiner notre méthodologie de mise à niveau et notre offre de services pour aider les clients à suivre notre politique de versions et à profiter de nos investissements dans nos produits futurs.

Nous nous engageons à :

- Fournir une méthode de mise à niveau affinée convenant à tous les produits Symphony RetailAI et minimisant les coûts et les risques
- Permettre à nos clients d'effectuer la mise à niveau conformément à leurs priorités commerciales
- Fournir un support à vie à nos clients qui ne veulent pas se remettre à niveau



Politique de support à vie - – Category Management (MCM) et chaîne logistique (GOLD) Applications et Versions

Category Management (MCM)

Product Family	Product / Business	Application	Version	General Availability Date	Premier Support Ends	Extended Support	Customer-Specific Support Ends
Merchandising & Category Management (MCM)	Manual Space Planning	Apollo	11 & earlier	Dec-10	Apr-18	Available	Indefinite
		Shelf Planning	12	Apr-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Planning	13	Jul-13	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Planning	14	Nov-14	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Planning	15	Sep-15	Sep-18	Available	Indefinite
		Space Planning	16	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available
		Space Planning	17	Jan-18	Jan-21	Not Available	Not Available
	Planogram Automation	Apollo Designer Workstation	11 & earlier	Dec-10	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Automation	12	Apr-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Automation	13	Jul-13	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Automation	14	Nov-14	Apr-18	Available	Indefinite
		Space Automation	15	Sep-15	Sep-18	Available	Indefinite
		Space Automation	16	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available
		Space Automation	17	Jan-18	Jan-21	Not Available	Not Available
	Planogram Maintenance	Planogram Management	12	Apr-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Planogram Management	13	Jul-13	Apr-18	Available	Indefinite
		Planogram Management	14	Nov-14	Apr-18	Available	Indefinite
		Planogram Management	15	Sep-15	Sep-18	Available	Indefinite
		Planogram Management	16	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available
		Planogram Management	17	Jan-18	Jan-21	Not Available	Not Available
	Viewers	Apollo View Creator	10 & earlier	Jun-09	Apr-18	Available	Indefinite



		Apollo Viewer	8 & earlier	Before 2002	Apr-18	Available	Indefinite
Planogram Publishing		Apollo Web Publisher	11 & earlier	Dec-10	Apr-18	Available	Indefinite
		Web Publishing	12	Apr-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Planogram Publishing	13	Jul-13	Apr-18	Available	Indefinite
Macro / Department Macro Dept. Space Planning		Apollo Total Store	4 & earlier	Dec-10	Apr-18	Available	Indefinite
		Store Planning	12	Apr-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Macro Space Planning	13	Jul-13	Apr-18	Available	Indefinite
		Macro Space Planning	14	Nov-14	Apr-18	Available	Indefinite
		Macro Space Planning	15	Sep-15	Sep-18	Available	Indefinite
		Macro Space Planning	16	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available
		Macro Space Planning	17	Jan-18	Jan-21	Not Available	Not Available
Mobile Shelf Management		Apollo AIMMS	2 & earlier	Jan-03	Apr-18	Available	Indefinite
		Shelf Execution	12	Aug-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Mobile Shelf Management	13	Jul-13	Apr-18	Available	Indefinite
Investigator		Apollo Investigator	3 & earlier	Dec-10	Apr-18	Available	Indefinite
Store Performance Analysis		Cosmic Store Explorer	pre-2012	Before 2012	Apr-18	Available	Indefinite
		Store Explorer	12	Jan-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Store Insights	13	Jan-13	Apr-18	Available	Indefinite
Category Insight Analysis		Cosmic Insights Explorer	pre-2012	Before 2012	Apr-18	Available	Indefinite
		Insights Explorer	12	Jan-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Category Insights	13	Jan-13	Apr-18	Available	Indefinite
		Category Insights	14	Nov-14	Apr-18	Available	Indefinite
		Category Insights	15	Sep-15	Sep-18	Available	Indefinite
		Category Insights	16	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available
		Category Insights	17	Jan-18	Jan-21	Not Available	Not Available
Price Optimization		Cosmic Pricing Tool	pre-2012	Before 2012	Apr-18	Available	Indefinite
		Pricing Tool	12	Jan-12	Apr-18	Available	Indefinite
		Price Management	13	Jan-13	Apr-18	Available	Indefinite
Strategic Assortment Planning		Cosmic Range Manager	pre-2012	Before 2012	Apr-18	Available	Indefinite
		Range Manager	12	Jan-12	Apr-18	Available	Indefinite



		Assortment Management	13	Jan-13	Apr-18	Available	Indefinite	
		Assortment Management	14	Nov-14	Apr-18	Available	Indefinite	
		Assortment Management	15	Sep-15	Sep-18	Available	Indefinite	
		Assortment Management	16	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available	
		Assortment Management	17	Jan-18	Jan-21	Not Available	Not Available	
	Account, Trade Expenditure & Promotions Management		Cosmic Customer Manager	pre-2012	Before 2012	Apr-18	Available	Indefinite
			Customer Manager	12	Jan-12	Apr-18	Available	Indefinite
			Trade Promotions Management	13	Jan-13	Apr-18	Available	Indefinite
	Data Matching		Cosmic ProMatch	1.4.2 & earlier	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
			Product Match	12	Jan-12	Apr-18	Available	Indefinite
			Product Matching	13	Jan-13	Apr-18	Available	Indefinite
	Fifth Dimension Products		SPHQ	5	Feb-16	Feb-19	Not Available	Not Available
			SPHQ	5.1	Feb-17	Feb-20	Not Available	Not Available
			PRISM	3.1	May-15	May-18	Not Available	Not Available
			PRISM	4.1	Mar-17	Mar-20	Not Available	Not Available
			Virtual Shelf	5.1.44	Mar-15	May-18	Not Available	Not Available
			Virtual Shelf	5.1.56	Jun-15	Jun-18	Not Available	Not Available
			Virtual Range	1.1.18	Sep-11	Sep-14	Not Available	Not Available
			Virtual Range	3.0.0.2	Jan-15	May-18	Not Available	Not Available
			Virtual Aisle	1.22	Feb-11	Feb-14	Not Available	Not Available
			Virtual Aisle	1.2.8.0	Jun-15	Jun-18	Not Available	Not Available
			StoreView M	64.5.5	Mar-14	Mar-17	Not Available	Not Available
			Merlin Plus	2.3.5.2	Apr-15	Apr-18	Not Available	Not Available
			Merlin Plus	2.4.2.5	Jan-16	Jan-19	Not Available	Not Available
			Merlin	3	Mar-13	Mar-16	Not Available	Not Available
			Merlin	5	Sep-14	Sep-17	Not Available	Not Available
			StoreNet Collaboration	2.10.6	Jan-16	Jan-19	Not Available	Not Available
		StoreNet Collaboration	2.5.6	Feb-17	Feb-20	Not Available	Not Available	
	StoreNet Insights	5.0.8	Dec-16	Dec-19	Not Available	Not Available		
	StoreNet Insights	5.0.9	Jan-17	Jan-20	Not Available	Not Available		



Chaîne logistique (GOLD)

Product Family	Product / Business	Application	Version	General Availability Date	Premier Support Ends	Extended Support	Customer-Specific Support Ends
Supply Chain Management (GOLD)	Supply Chain Management	GOLD Central / Shop	4.8	Jan-98	Jun-13	Not Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.1	May-04	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.2	Nov-04	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.3	May-05	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.4	Nov-05	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.8	Oct-08	Apr -18	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Central / Shop	5.10	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	Product Information Management	GOLD PIM	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
		GOLD PIM	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD PIM	5.10	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD PIM	6.0	Jul-16	Indefinite	Not Available	Not Available
	Warehouse Replenishment	GOLD Topase	4	July-02	Jun-13	Not Available	Indefinite
		GOLD Topase	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Topase	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Topase	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Topase	5.0.8	Oct-08	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Topase	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Warehouse Replenishment	6.0	Oct-12	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD Warehouse Replenishment	6.1	Jan-16	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD Warehouse Replenishment	6.2	Sept-17	Indefinite	Not Available	Not Available



	Store Replenishment	GOLD Store Replenishment	6.1	Feb-16	Indefinite	Not Available	Not Available
	Demand Forecasting	GOLD Forecast	5.0.1	May-04	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.2	Nov-04	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.3	May-05	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.4	Nov-05	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.8	Oct-08	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Forecast	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Demand Forecasting	6.0	Oct-12	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD Demand Forecasting	6.1	Jan-16	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD Demand Forecasting	6.2	Sep-17	Indefinite	Not Available	Not Available
	Store Operation	GOLD Store Operation	6.0	Dec-14	Indefinite	Not Available	Not Available
	Store Mobility	GOLD Mobile	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Mobile	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Mobile	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Mobile	5.0.8	Oct-08	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Mobile (including DSD)	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Mobile	5.10	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD Store Mobility	6.0	Dec-14	Indefinite	Not Available	Not Available
		GOLD Store Mobility	6.1	Sep-15	Indefinite	Not Available	Not Available
	Point-of-Sale	GOLD POS	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD POS	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD POS	5.0.8	Oct-08	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD POS	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD POS	5.10	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	Supply Chain	GOLD Mine	5.0.8	Oct-08	Apr-18	Available	Indefinite



Insights	GOLD Mine	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Mine	5.10	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Replenishment Insights - Distribution Centre	6.0	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Replenishment Insights - Store	6.0	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Channel Insights	6.0	Nov-14	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Instant Insights	6.1	Jan-15	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Channel Insights	6.1	Jun-16	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Replenishment Insights	6.1	Mar-17	Indefinite	Not Available	Not Available
Event Monitoring	GOLD Events	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Events	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Events	5.0.8	Oct-08	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Events	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Events	5.10	Apr-13	Indefinite	Not Available	Not Available
Warehouse Management	GOLD Stock	4.8	Jan-98	Jun-13	Not Available	Indefinite
	LSP	All	Before 2012	Not Available	Not Available	Available
	GOLD Stock	5.0.1	May-04	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.2	Nov-04	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.3	May-05	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.4	Nov-05	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Stock	5.10	Jun-13	Indefinite	Not Available	Not Available
Warehouse Management (AS5400)	PMS-AS400	All	Before 2012	Not Available	Not Available	Available
	TPE-AS400	All	Before 2012	Not Available	Not Available	Available
Warehouse	GOLD Pick	4.8	Jan-98	Jun-13	Not Available	Indefinite



Slotting Optimization	GOLD Pick	5.0.1	May-04	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.2	Nov-04	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.3	May-05	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.4	Nov-05	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Pick	5.10	Jun-13	Jun-18	Not Available	Not Available
Supply Chain Tracking	GOLD Track	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Track	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Track	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
	GOLD Track	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Track	5.10	Jun-13	Indefinite	Not Available	Not Available
Warehouse Voice Operations	GOLD Vocal	4.8	Jan-98	Jun-13	Not Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.1	May-04	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.2	Nov-04	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.3	May-05	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.4	Nov-05	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.5	May-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
	GOLD Vocal	5.10	Aug-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Warehouse Vocal Operations	6.0	Jan-15	Indefinite	Not Available	Not Available
	GOLD Warehouse Vocal Operations	6.1	Dec-16	Indefinite	Not Available	Not Available



	Warehouse Services Billing	GOLD Billing	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Billing	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD Billing	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
		GOLD Billing	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD Billing	5.10	Jun-13	Indefinite	Not Available	Not Available
	Warehouse Capacity Management	GOLD C-Plan	5.0.6	Nov-06	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD C-Plan	5.0.7	Jul-07	Jun-13	Available	Indefinite
		GOLD C-Plan	5.0.8	Oct-08	Oct-14	Available	Indefinite
		GOLD C-Plan	5.0.9	Jan-10	Apr-18	Available	Indefinite
		GOLD C-Plan	5.10	Jun-13	Indefinite	Not Available	Not Available



Confidentialité

Le présent document contient des informations confidentielles qui sont la propriété exclusive de Symphony RetailAI. Lesdites informations sont fournies dans le but unique de permettre au destinataire de les évaluer. En contrepartie de la réception de ce document, le destinataire s'engage à traiter lesdites informations comme confidentielles et à ne pas les reproduire ni les divulguer par ailleurs à toute personne extérieure au groupe directement responsable de la détermination de son contenu, sans accord écrit préalable de la part de Symphony RetailAI.

Copyright

© Symphony RetailAI. Tous droits de reproduction réservés. Tout autre nom de marque de produit mentionné constitue une marque commerciale ou déposée par son propriétaire respectif.

