

Assistance, Disponibilité, et Maintenance du Logiciel

Notre politique d'assistance, de maintenance et de disponibilité pour **Converis** est définie ci-dessous.

Assistance

Si vous avez souscrit un contrat de maintenance pour les logiciels que vous hébergez et pour tous les logiciels que nous hébergeons, nous fournissons une assistance aux administrateurs désignés chargés de fournir l'assistance aux utilisateurs finaux. Ce service inclut l'analyse des problèmes, la gestion des dossiers d'assistance, l'établissement des priorités des problèmes, le suivi et l'étude des problèmes, et l'explication des messages d'erreur.

Informations de contact. Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de notre logiciel, vos administrateurs désignés peuvent nous contacter pendant les heures normales aux coordonnées ci-dessous :

- En ligne 24 h/24, 7 j//7 à <https://support.clarivate.com/s/> (méthode préférée)
Cliquez sur l'onglet « Ouvrir un dossier d'assistance » et remplissez le formulaire fourni en décrivant le problème. Un accusé de réception vous sera alors transmis par email, contenant le numéro du dossier d'assistance et les informations de contact supplémentaires pour les questions urgentes.
- Pour les cas urgents, par téléphone (durant les heures de travail régionales) :
EMEA : +44 800 328 8044 ou +44 20 3564 2068
Amérique du Nord : +1-800-336-4474
Singapour : +65 6870 3207
Hong Kong : 800905720
Chine : 4008 822 031
Japon : +81-3-4589-3107 ou 08008888855
Australie : 1-800-007214

Vous devez nous fournir les informations dont nous avons besoin pour résoudre votre problème. Cela inclut les informations de contact appropriées, la description du problème, les messages d'erreur obtenus, les identifiants d'utilisateur, ainsi que toute autre information nécessaire. Assurez-vous de consulter toutes les résolutions de problèmes internes avant de nous contacter.

Réponse. Un niveau de priorité est attribué à chaque demande d'assistance, conformément aux niveaux de gravité suivants :

- Gravité 1 (Critique) : Vous ne pouvez pas utiliser le logiciel.
- Gravité 2 (Grave) : Vous ne pouvez pas utiliser une partie essentielle du logiciel.
- Gravité 3 (Important) : Vous avez rencontré une singularité avec une fonction annexe ou une partie mineure du logiciel.
- Gravité 4 (Mineur) : Vous souhaitez formuler des observations pour améliorer l'ergonomie du logiciel.

Nous avons trois niveaux de réponse aux demandes d'assistance, tels que détaillés dans le tableau suivant :

| Niveau de réponse | Action |
|-------------------|---|
| Niveau 1 | Accusé de réception écrit ou verbal, attribution d'un numéro d'enregistrement d'affectation et estimation du temps de restauration. |
| Niveau 2 | Transmissions d'une correction ou action temporaire, ou demande de copie de la base de données visant à reproduire le défaut pour analyse. Estimation plus approfondie du temps de restauration |
| Niveau 3 | Patch officiel ou correctif dans la prochaine version ou mises à jour des notes de version |

Les temps de réponse cible sont fournis dans le tableau ci-dessous. Les temps de résolution ne peuvent être garantis, même si nous nous efforçons de tout mettre en œuvre afin de résoudre vos problèmes dans les meilleurs délais.

| Priorité | 1 ^{er} Niveau de réponse | 2 ^{ème} Niveau de réponse | 3 ^{ème} Niveau de réponse |
|-----------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Gravité 1 | 4 heures | Effort continu | Version suivante* / dès que poss. |
| Gravité 2 | 1 Jour ouvrable | 15 Jours ouvrables | Version suivante* |
| Gravité 3 | 2 Jours ouvrables | 60 Jours ouvrables | Ouvert |
| Gravité 4 | 4 Jours ouvrables | Ouvert | Ouvert |

*Il y a généralement 3 versions par an.

Parcours hiérarchique. Si vous ne recevez pas de réponse de notre part dans les délais indiqués ci-dessus, veuillez contacter votre gestionnaire de compte.

Mises à jour

Si vous avez souscrit un contrat de maintenance pour les logiciels que vous hébergez et pour tous les logiciels que nous hébergeons, les mises à jour générales pour les corrections de bogues, les nouvelles fonctionnalités, l'amélioration de l'ergonomie ou de la performance, ainsi que des améliorations plus importantes, dont des modifications majeures des capacités (sauf les implémentations ou configurations supplémentaires) seront mises à votre disposition sur demande aux coordonnées fournies ci-dessus. Dans le cas où vous auriez besoin de services d'assistance pour effectuer les modifications de configuration pour l'implémentation des fonctionnalités et des capacités de la nouvelle version (par exemple, des modèles ou des rapports spécifiques à votre base de données), des frais supplémentaires pourront s'appliquer. Les mises à jour vers la prochaine version nécessitent généralement la mise en œuvre et la configuration de votre base de données pouvant donner lieu à des frais supplémentaires.

Disponibilité des logiciels que nous hébergeons

Sauf en cas de maintenance planifiée, ou si les temps d'arrêt sont dus à des circonstances indépendantes de notre contrôle raisonnable (telles que les pannes d'équipement ou de logiciels de fournisseurs tiers, ou sur votre site), les logiciels que nous hébergeons auront un taux de disponibilité de 99,0 % du temps total au cours d'un trimestre.

Maintenance des logiciels que nous hébergeons

Maintenance prévue. Si nécessaire, nous pouvons suspendre l'accès au Logiciel afin d'effectuer la maintenance ou mettre à jour la base de données. Nous vous en aviserons par écrit au moins quarante-huit (48) heures avant d'effectuer toute maintenance planifiée, et nous vous fournirons une description détaillée du type de maintenance à effectuer et la durée de l'interruption du service. Nous nous efforcerons d'effectuer cette maintenance en dehors des heures où le service est le plus sollicité par les utilisateurs.

Nous nous efforcerons d'effectuer les opérations de maintenance prévue durant les weekends et/ou la nuit, heure locale.

Maintenance d'urgence. Si le Logiciel requiert une maintenance d'urgence, nous nous efforcerons de vous en informer dès que possible d'un point de vue commercial et d'afficher une notification de la maintenance d'urgence sur les pages internet mises à votre disposition.

Sauvegardes. Nous effectuerons des sauvegardes quotidiennes de vos données.

Limitation de responsabilité

Les services d'assistance ne comprennent pas :

- les visites sur votre site,
- tout service relatif à l'équipement ou aux logiciels de fournisseurs tiers,
- des problèmes découlant d'un changement que vous avez apporté au logiciel, ou



- des services de conseil liés à des configurations ou à une implémentation spécifiques au client (telles que les interactions entre le logiciel et votre matériel, les installations de votre site, l'assistance pour les tests d'acceptation, des modèles ou rapports spécifiques au client, etc.).

Nous ne sommes en aucun cas tenus de corriger une erreur, quelle qu'elle soit, résultant d'un échec de la mise en œuvre d'une modification ou d'une mise à jour de logiciel tiers que nous recommandons et qui est fournie gratuitement. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'interruption ou de tout autre défaut de disponibilité si la cause principale de la perturbation échappe à notre contrôle, y compris, sans s'y limiter, en cas de pannes du matériel informatique ou des logiciels des fournisseurs tiers, ou dans vos locaux ou en cas d'une utilisation incorrecte du logiciel.

Dernière mise à jour : juillet 2017