

Assistance logicielle, disponibilité du service et maintenance

Nos offres d'assistance logicielle, de maintenance et de disponibilité de service pour **Hosted Memotech** sont décrites ci-dessous.

Disponibilité des services

Nous nous efforçons d'assurer la disponibilité à 100 % de notre logiciel et nous déployons sur le plan commercial des efforts raisonnables afin de programmer la maintenance et les mises à niveau du système pendant les weekends ou en dehors des heures d'ouverture normales (c.-à-d. après l'heure de clôture normale à l'heure du Pacifique et avant le début de l'heure de l'Est).

Crédits

Nous vous accorderons un crédit conformément au pourcentage de crédit et au calcul indiqués ci-dessous, à condition que vous nous informiez rapidement de cette interruption de service en suivant les canaux d'assistance définis ci-dessous. Des crédits ne seront pas accordés pour la maintenance programmée ou si l'interruption est causée par des circonstances échappant à notre contrôle raisonnable (telles que des défaillances du matériel ou des logiciels des fournisseurs de services en amont ou là où vous êtes). Vous devez nous signaler toute perturbation par le biais de la procédure d'assistance ci-dessous afin d'être éligible à un crédit. Vous pouvez surveiller l'état de la disponibilité sur <https://status.cpaglobal.com/>.

Les crédits seront calculés comme suit : *Pourcentage de crédit x Frais de service mensuels payés pour les services concernés.*

Disponibilité du système par mois civil [Temps d'interruption du site Web {en minutes} par mois civil]	Pourcentage de crédit
de 98 à 100 % (Inférieur ou égal à 864 min)	0 %
de 95 % à 97,9 % (Inférieur ou égal à 2 160 min mais supérieur à 864 min)	25 %
de 50 % à 94,9 % (Inférieur ou égal à 21 600 min mais supérieur à 2 160 min)	50 %
de 0 % à 49,9 % (supérieur à 21 600 min)	100 % – % de disponibilité

Assistance

Nous fournirons une assistance à vos administrateurs désignés du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés/de fermeture des banques) pendant les heures ci-dessous. L'assistance comprend l'analyse des problèmes, la gestion des cas d'assistance, la hiérarchisation des problèmes, le suivi et l'investigation des problèmes et l'explication des messages d'erreur. Vous devez nous fournir les informations dont nous avons besoin pour résoudre votre problème. Il s'agit notamment des coordonnées pertinentes, des détails sur le problème, des messages d'erreur, des identifiants utilisateur et de toute autre information nécessaire.

	Amérique du Nord	EMEA	Asie-Pacifique
--	------------------	------	----------------

Heures d'ouverture du service d'assistance	De 8 h à 20 h, heure de l'Est	De 9 h à 18 h, heure de l'Europe centrale	De 9 h à 18 h, heure de Hong-Kong
--	-------------------------------	---	-----------------------------------

Coordonnées. Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de notre logiciel, vos administrateurs désignés peuvent nous contacter pendant les heures d'ouverture normales de la manière suivante :

- Portail de la Communauté des clients (disponible 24h/24 7j/7). La méthode recommandée consiste à enregistrer les demandes d'assistance via la Communauté des clients. Lorsque la demande est saisie via cette méthode, un courriel automatique de notification est envoyé à l'équipe d'assistance. Nous reconnaissons et fournissons un numéro de ticket pour chaque demande saisie dans la Communauté des clients. Les problèmes graves doivent également être formulés ici en anglais afin qu'ils puissent être traités par nos équipes d'assistance régionales ou par l'équipe mondiale de gestion des incidents.
- Courriel. Les demandes introduites par courriel arrivent dans la boîte de messagerie électronique de notre service d'assistance. Nous vous demandons d'utiliser la boîte de messagerie électronique uniquement si la Communauté des clients n'est pas disponible. La boîte de messagerie électronique ne doit pas être utilisée pour les demandes d'urgence. Les demandes transmises par courriel sont traitées comme suit
 - (i) Les demandes par courriel sont acheminées dans le système de suivi des appels de la même manière qu'un appel téléphonique ;
 - (ii) Avec le niveau de service de base, nous surveillons la boîte de messagerie électronique pendant les heures ouvrables aux États-Unis. Nous accusons réception et fournissons un numéro de ticket pour chaque courriel reçu.
- Téléphone. Les demandes par téléphone arrivent via le numéro et la boucle d'appel de notre centre d'assistance. Lorsque vous nous signalez un problème, vous devez nous indiquer le niveau de priorité auquel vous estimez de manière raisonnable que le problème se situe et la raison de cette justification. Ces informations doivent toutes deux être journalisées

Réponse. Nous déploierons des efforts raisonnables sur le plan commercial pour atteindre les objectifs de niveau de service définis ci-dessous. Les temps de réponse prévus pour confirmer la réception et commencer la résolution et le diagnostic du problème sont indiqués ci-dessous. Les délais de résolution ne peuvent pas être garantis, même si nous nous efforçons de résoudre vos problèmes aussi vite que possible.

Priorité	Réponse en attente	Critères
Gravité 1	4 heures ouvrables	Un problème qui (a) provoque l'arrêt de tous les systèmes de traitement en temps réel ; et/ou (b) provoque une corruption qui menace les délais des processus opérationnels critiques.
Gravité 2	3 jours ouvrables	Une situation (autre qu'un problème de gravité 1) qui provoque un problème qui altère gravement le fonctionnement normal, ce qui affecte la plupart des utilisateurs et/ou perturbe les processus opérationnels critiques.
Gravité 3	dès que possible dans la mesure du raisonnable	Une situation (autre qu'un problème de Gravité 1 ou 2) qui (a) n'a aucun impact direct et matériel sur les processus opérationnels, (b) a un impact uniquement sur un segment d'utilisateurs, ou (c) n'interrompt pas encore les processus opérationnels au moment critique.
Gravité 4	dès que possible dans la mesure du raisonnable	Un défaut ou une erreur esthétique (autre qu'un problème de Gravité 1, 2 ou 3). Ils seront journalisés, mais aucune action immédiate ne sera entreprise. Nous surveillerons globalement la situation, mais nous ne serons pas tenus de fournir une solution.



Voie de remontée. Si vous ne recevez pas de réponse dans les délais indiqués ci-dessus, veuillez contacter votre responsable de service client ou votre responsable de compte.

Clause de non-responsabilité

Les services d'assistance n'incluent pas les visites sur votre site, les services pour un équipement ou un logiciel tiers, les problèmes découlant d'une modification effectuée sur le logiciel ou les services de conseil liés à des configurations ou à une mise en œuvre spécifiques au client (par exemple les interactions entre le logiciel et votre matériel, les installations sur votre site, l'assistance pour les examens d'acceptation, les modèles ou rapports spécifiques au client, etc.).

Nous ne sommes en aucun cas tenus de corriger les erreurs résultant du fait que vous n'avez pas appliqué une modification ou une mise à jour tierce que nous avons recommandée et fournie gratuitement. Nous ne sommes pas responsables des temps d'interruption ou de tout autre manquement à l'exigence de disponibilité si la cause principale de la perturbation est (i) votre violation de la Convention ; (ii) votre manquement à l'utilisation des normes minimales recommandées en matière de navigateur pour accéder au logiciel et l'utiliser ; ou (iii) hors de notre contrôle, y compris, mais sans s'y limiter, les défaillances du matériel ou du logiciel des fournisseurs de services en amont ou à votre emplacement ou l'utilisation inappropriée du logiciel. Tous les services supplémentaires que vous pouvez demander et que nous pouvons accepter d'accomplir seront facturés sur la base du temps et des matériaux, sous réserve de nos tarifs applicables actuels.

Modifications apportées à la politique en matière d'assistance

La présente politique peut être mise à jour à tout moment, à notre entière discrétion.

Dernière mise à jour : Novembre 2021

