Assistance logicielle, disponibilité du service et maintenance

Nos offres d'assistance logicielle, de maintenance et de disponibilité de service pour **IPfolio** 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.

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	Pourcentage de crédit
de 99,5 à 100 % (Inférieur ou égal à 216 min)	0 %
de 95 % à 99,4% (Inférieur ou égal à 2 2160 min mais supérieur à 216 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 utilisateurs du lundi au vendredi, de 8 h GMT à 2 h GMT, couvrant les heures d'ouverture normales (de 9 h à 17 h) dans les régions EMEA et d'Amérique, entre les fuseaux horaires de l'heure normale d'Europe centrale (CET) et l'heure du Pacifique (PST). 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. Les utilisateurs peuvent contacter le service d'assistance par courriel à l'adresse support@ipfolio.com. Il est requis que le personnel d'assistance parle couramment au moins l'anglais et d'autres langues en fonction de la région où l'assistance est fournie. Vous devez nous fournir les informations dont nous avons besoin pour résoudre votre problème. Il s'agit notamment de la fourniture d'une description exacte du problème, de sa gravité, des circonstances ayant conduit au problème et de captures d'écran si possible.

Les services d'assistance consistent à

- Recevoir des demandes d'assistance par courriel

- Gérer la correction des erreurs et des non-conformités
- Aider pour les modifications occasionnelles et mineures de configuration ainsi que pour les tâches mineures de maintenance des données
- Fournir des mises à jour du statut de toute demande d'assistance
- Répondre aux questions relatives à IPfolio et à son utilisation (mais sans fournir de service de formation).

Le service d'assistance n'inclut pas les demandes qui nécessitent plus de 4 heures d'assistance (y compris, mais sans s'y limiter, les modifications majeures de configuration, les activités substantielles d'importation ou d'exportation de données, p. ex. liées à la cession et/ou à l'acquisition de portefeuilles, les demandes répétées d'assistance supplémentaire dans le cadre d'un projet plus important ou les sessions de formation spéciales). Dans les cas où plus de 4 heures d'assistance seraient nécessaires, un cahier des charges et des frais supplémentaires seront exigés.

Niveaux d'assistance

L'assistance sera fournie conformément aux niveaux décrits ci-dessous. Le niveau quatre d'assistance sera coordonné avec les tiers, le cas échéant.

Niveau	**Description**
Assistance de niveau un	Par l'intermédiaire du personnel de notre service d'assistance, nous superviserons et ferons remonter l'ensemble du processus de résolution des erreurs, y compris : • la réception, le traitement et le suivi des rapports de défauts sous la forme de tickets d'assistance, • la pré-évaluation et l'exécution d'un diagnostic préliminaire sur les rapports d'erreur et (si possible) la résolution de l'erreur, • si nécessaire, acheminer les tickets (ainsi que toutes les informations connexes et pertinentes) vers l'interface dédiée de l'assistance de niveau deux et, • fournir une réponse ou une description (ou les deux) du problème résolu à l'initiateur du rapport de défaillance.
Assistance de niveau deux	Nous allons gérer les rapports de défaillance qui ne peuvent pas être résolus par l'assistance de niveau un de la manière suivante : • analyser de manière détaillée le rapport de défaillance et activer les procédures nécessaires pour résoudre le problème et, (si nécessaire) • transmettre le rapport de défaillance à d'autres services (niveau trois d'assistance – voir ci-dessous) lorsque nous ne sommes pas en mesure de résoudre sans délai le rapport de défaillance lui-même. Si la cause du problème se trouve dans les composants dont vous êtes responsable (comme la configuration de votre navigateur), nous informerons votre personnel contact et la responsabilité de la résolution du rapport de défaillance vous sera transférée à partir de ce moment-là.
Assistance de niveau trois	Nous allons localiser la cause du problème ; et (le cas échéant) résoudre le problème soit par : • nos spécialistes en la matière, ou (lorsque le problème concerne des composants qui nous ont été livrés par nos fournisseurs). • la gestion de nos fournisseurs tiers (qui est l'assistance de niveau quatre – voir ci-dessous).
Assistance de niveau quatre	Nous allons gérer la résolution d'un problème en ayant recours à nos fournisseurs tiers (tels que notre fournisseur de services d'hébergement/de services PaaS et nos fournisseurs de contenu).

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	Objectif de résolution
Critique	30 minutes	Un service important non fonctionnel ou inopérant a un impact grave sur vos opérations (par ex., les processus opérationnels critiques sont désactivés). Interruption de service continue ou quasi continue. Aucune solution de remplacement n'est disponible	Nous continuerons à nous occuper du problème jusqu'à ce qu'il soit résolu.
Élevé	1 heure	Les fonctionnalités importantes ne sont pas disponibles et ont un impact sur l'activité de l'entreprise ou cause une diminution des performances sans gravité. Perturbation intermittente du service. Aucune solution de remplacement stable n'est disponible.	Nous continuerons à travailler sur le programme pendant les heures d'ouverture normales afin d'apporter une correction ou une solution de remplacement.
Moyen	1 jour ouvrable	Des fonctionnalités importantes sont indisponibles mais une solution de remplacement est disponible. Provoque un impact mineur sur les opérations de l'entreprise.	Nous fournirons une première réponse pendant les heures ouvrables normales et envisagerons une solution de remplacement, le cas échéant, et si ce problème n'a pas été résolu, nous le résoudrons lors d'une mise à jour ou mise à niveau ultérieure.
Faible	2 jours ouvrables	Peu ou pas d'impact sur les opérations de l'entreprise.	Nous fournirons une première réponse concernant la demande d'informations ou de documentation pendant les heures ouvrables normales et envisagerons d'apporter de nouvelles améliorations lors d'une mise à jour ou mise à niveau ultérieure.

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.

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 : mai 2022