

## Assistance Logicielle, Disponibilité du Service et Maintenance

Notre service Assistance logicielle, maintenance et disponibilité du service pour **ScholarOne** est exposé ci-dessous.

### Assistance

Nous apporterons notre assistance lorsque nous aurons été informés de problèmes survenus et nous traiterons vos questions en rapport avec le fonctionnement du Logiciel durant les heures d'assistance normales, qui sont comprises entre 12 h 01 et 20 h 30 (CET) du lundi au vendredi, en dehors des principaux jours fériés aux États-Unis et en Serbie. Toutes les demandes seront traitées selon le principe du premier arrivé, premier servi. Toutefois, les problèmes les plus graves seront traités prioritairement si nécessaire.

Vous devez fournir des informations de contact, une adresse e-mail, le nom du Journal ou de la Réunion, la nature du problème et la description du problème, y compris les messages d'erreur et toutes autres informations nécessaires pour nous permettre de traiter la demande.

Nous fournirons une assistance téléphonique en dehors des heures d'assistance si vous le demandez et moyennant les frais applicables. Cela concerne les week-ends ou une assistance supplémentaire en dehors des horaires normaux d'ouverture du service.

Soumettre un cas par internet :

Pour ScholarOne Manuscripts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-manuscripts/>

Pour ScholarOne Abstracts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-abstracts/>

Soumettre par e-mail :

Pour ScholarOne Manuscripts: [s1help@clarivate.com](mailto:s1help@clarivate.com)

Pour ScholarOne Abstracts: [s1abstractshelp@clarivate.com](mailto:s1abstractshelp@clarivate.com)

Soumettre par téléphone (Anglaise) :

États Unis: 434.964.4100 or 888.503.1050.

L'Europe: +44 (0) 800 328 8044

Lundi 5:00 a.m. – Samedi 1:30 a.m. GMT / UTC

Pour une assistance téléphonique dans la langue maternelle

| Pays/Région | Heures  | Jours             | Langues prises en charge | Numéros de téléphone             |
|-------------|---|-------------------|--------------------------|----------------------------------|
| Japon       | 9 h 30 – 5:30<br>Heure standard du Japon, UTC +9          | Lundi au vendredi | Japonais, Anglais        | +81.3.4589.3107<br>08008.888.855 |
| Chine       | 9 h 00 – 17 h 00<br>Heure standard de Chine/Pékin, UTC +8 | Lundi au vendredi | Chinois, Anglais         | 400.882.2031                     |
| Hong Kong   | 9 h 00 – 18 h 00<br>Heure standard de Singapour, UTC +8   | Lundi au vendredi | Chinois, Anglais         | 800.905.720                      |
| Taiwan      | 9 h 00 – 18 h 00<br>Heure standard de Singapour, UTC +8   | Lundi au vendredi | Chinois, Anglais         | 0080 1491138                     |

|       |   |                      |                 |                           |
|-------|---|----------------------|-----------------|---------------------------|
| Corée | 9 h 00 – 18 h 00<br>Heure standard de Corée, UTC +9 | Lundi au<br>vendredi | Coréen, Anglais | 800108100<br>+82808221479 |
|-------|---|----------------------|-----------------|---------------------------|

## Mises à jour et installation

Nous ferons toutes les mises à jour disponibles aux dates de notre choix pendant la Durée et nous serons responsables de l'installation de tous les logiciels sur notre site.

## Disponibilité du service et maintenance

**Disponibilité.** Excepté pour les périodes de maintenance prévues et présentées dans la rubrique ci-dessous, nous assurerons que le Logiciel bénéficie d'un temps de fonctionnement réel de 99,5 % chaque trimestre. Vous pouvez demander un rapport de disponibilité des services conformément à la section Rapport du Niveau de Service.

**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.

**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.

**Rapport du Niveau de Service.** Dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent votre demande, nous vous enverrons un rapport pour le ou les mois spécifiques demandés décrivant le temps de fonctionnement réel, la durée des Interruptions de Service en minutes en cas de maintenance prévue, de maintenance d'urgence, les interruptions de services non prévues, les raisons ou circonstances pour lesquelles l'objectif de disponibilité du service n'a pas été atteint, et les mesures correctives spécifiques que nous avons entreprises ou que nous entreprendrons pour nous assurer que les objectifs de disponibilité du service seront atteints à l'avenir. Nous fournirons chacun de ces éléments de rapport avec une granularité mensuelle via votre pile de production.

## Limitation de responsabilité

Les services d'assistance n'incluent pas : (i) les visites sur votre site ou (ii) les services pour un équipement ou logiciel tiers. En outre, nous n'avons aucune obligation de corriger les erreurs si celles-ci sont survenues parce que vous n'avez pas appliqué une modification du logiciel tiers ou une mise à jour que nous vous avons recommandée et fournie à titre gratuit. Nous ne sommes pas responsables des interruptions ou du non respect de vos exigences en termes de disponibilité du service si la cause de l'interruption échappe à son contrôle, y compris, mais sans s'y limiter, en cas de pannes du matériel informatique ou du logiciel des fournisseurs de service en amont ou dans vos locaux ou en cas d'une utilisation incorrecte du Logiciel.

Dernière mise à jour : Mai 2021