# POLITIQUE DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE MERCURE

## DEFINITION DE LA MAINTENANCE :

Le paiement de la maintenance donne droit :

- A toutes les mises à jour mineures et majeures publiées pendant la période de maintenance, qu'elles soient correctives ou évolutives.
- L'accès à la hotline (téléphone & mail)
- La création de formats d'import récurrents

## HORAIRES DE LA HOTLINE

- **de 9h à 18h**, pour les jours ouvrés et hors jours fériés français
- par téléphone au **+33 (0) 9 77 21 79 05**
- par email à **support@ockham-solutions.fr**

## TYPES D'ANOMALIES

Une anomalie (« Anomalie ») est tout défaut, bogue, dysfonctionnement, erreur ou non-conformité reproductible qui, soit empêche l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités des Services, soit provoque un résultat ou une action non conforme aux spécifications, soit permet l'utilisation des fonctionnalités mais au moyen d'une procédure inhabituelle alors que les Services sont utilisés conformément à leur objet.

- **Critique** : entraîne une indisponibilité totale des Services. Elle peut se manifester sous forme d'un crash systématique, de l'effondrement des temps de réponses ou du gel de l'application, perturbant ou gênant très sérieusement l'exploitation.
- **Bloquante** : provoque un dysfonctionnement grave de l'application qui empêche l'aboutissement d'une action, produit des résultats ou conduit à des interprétations erronées. Il n'existe pas de solution de contournement qui permettrait d'arriver aux mêmes fins par d'autres biais dans l'application.
- **Non-bloquante** : comportement anormal de l'application, non conforme à sa documentation, qui occasionne une gêne réelle pour l'utilisateur. Il peut s'agir d'un défaut d'interface homme-machine, de traduction ou d'options de menus non accessibles ou grisés. Il existe en général des solutions de contournement.
- **Non-reproduite** : En cas de non reproduction par le Centre de Support d'un problème supposé soumis par un client, et ce en dépit de la mobilisation des moyens techniques et humains nécessaires par l'éditeur, le Fournisseur ne pourra en aucun cas être accusé de non-respect ou pris en défaut sur les engagements de support ci-après.

## GESTION DES ANOMALIES

Dans le cadre de sa prestation de support, le Fournisseur s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à :

- **Accuser réception** de la demande par mail à l'émetteur **sous 24 heures ouvrées** (1 jour ouvré) à compter de l'heure de réception de la demande.
- **Mettre en oeuvre immédiatement** les moyens humains et techniques adéquats et faire ses meilleurs efforts pour reproduire le cas de figure décrit et diagnostiquer correctement la demande.
- **Fournir ce diagnostic** sous forme écrite par mail à l'émetteur, indiquant en particulier la classification de la demande, le cas échéant le niveau de sévérité et de priorité du problème, **au plus tard sous 48 heures**

**ouvrés**, soit 2 jours ouvrés après accusé de réception.

- Dans le cas d'une Anomalie Critique, **faire ses meilleurs efforts** pour fournir une solution, qu'elle soit temporaire, partielle ou complète, **dans les 72 heures ouvrées**, soit 3 jours ouvrés après l'envoi du diagnostic.
- Dans le cas d'une Anomalie Bloquante, **faire ses meilleurs efforts** pour fournir une solution, qu'elle soit temporaire, partielle ou complète, **dans les 8 jours ouvrés** après l'envoi du diagnostic.
- Dans le cas d'une anomalie non bloquante, **faire ses meilleurs efforts** pour corriger le problème dans la version suivante (corrective ou évolutive) des Services.

**CREATION DE FORMATS D'IMPORT RECURRENTS**

Les formats d'import permettent de limiter les manipulations d'importation de données dans les Services. Le Fournisseur propose ce type de prestations pour les formats de données stables.

Cette prestation nécessite que le Client fournisse un échantillon représentatif et de taille suffisante pour permettre le développement.

Après une étude de faisabilité, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour publier le format dans les 72 heures ouvrées et s'engage à motiver un éventuel refus par des explications précises permettant éventuellement au client de faire évoluer son format de données.

La création de formats incluse dans la présente prestation ne couvre pas les formats anciens remontant à des périodes hors maintenance.

**OBLIGATIONS DU CLIENT**

Outre les obligations stipulées au conditions générales d'utilisation, le Client est notamment tenu aux obligations suivantes :

- Le Client s'engage à désigner au sein de son personnel un ou plusieurs interlocuteurs techniques pour assurer l'interface avec le Fournisseur, dans le cadre de l'exécution de sa prestation de support.
- Intervention : le Client s'interdit de procéder lui-même à toutes interventions de support sur les Services ou confier ces opérations à un tiers, sous peine de résiliation à ses torts du Service de support.

**RESPONSABILITE - ASSURANCES**

Le service d'assistance et de support est fourni par le Fournisseur avec toute la diligence raisonnablement possible. Le Fournisseur s'oblige à affecter aux opérations de support un personnel qualifié.

Pendant l'intervention du service de support, le Client restera gardien de son système opérationnel, des Services et de leurs fichiers qui pourraient être mis en œuvre par le Fournisseur.