Politique de support et de maintenance

Ces engagements de support et maintenance concernent nos solutions DeveryLoc, DeveryLight, Georisloc Pro et Geohub (ci-après les « Solutions »).

Les Solutions sont disponibles et opérationnelles tous les jours, 24 heures sur 24, sauf dans les cas ci-dessous :

- Besoins de maintenance préventive : nous pouvons être amenés à intervenir sur les Solutions et les systèmes informatiques sous-jacents afin de maintenir leur bon état de fonctionnement. Dans ce cas, nous nous engageons à vous prévenir au moins 48 heures avant cette intervention. Dans la mesure du possible, les interventions seront programmées sur des plages horaires pendant lesquelles les Solutions connaissent une faible activité.

- Interventions non programmées : nous pouvons être amenés à réaliser des interventions de maintenance corrective suite une Anomalie que vous nous avez notifiée ou que nous avons détectée automatiquement via nos outils automatisés.

En fonction du niveau de l'Anomalie, nous nous engageons à intervenir sur l'Anomalie concernée dans les délais précisés dans le tableau ci-dessous :

Niveau	Type	Action
Anomalie Bloquante ou de niveau 3	Toute anomalie rendant impossible l'accès aux Solutions, l'envoie d'alertes, informations ou missions.	Après notification du Client ou constatation, une intervention sera effectuée dans les **4 heures**
Anomalie Semi bloquante ou de niveau 2	Toute anomalie de fonctionnement permettant l'utilisation des Solutions, mais ayant causé des problèmes afférant à l'envoi des alertes, informations et missions.	Après notification du Client ou constatation, une intervention sera effectuée dans les **48 heures (Heures ouvrées)**
Anomalie non bloquante ou de niveau 1	Toute anomalie mineure de fonctionnement permettant l'utilisation complète des Solutions	Après notification du Client ou constatation, une correction sera apportée dans la version suivante de la Solution

Nous entendons par correction toute modification d'Anomalie n'entraînant pas de modification substantielle de la Solution.

En cas de sinistre majeur causant une indisponibilité totale des Solutions pour une durée prévisible supérieure à 5 heures, nous procéderons au basculement sur un système équivalent mais moins performant.

Fonctionnement du support

Si vous constatez un dysfonctionnement des Solutions, veuillez nous le signaler sans délai aux coordonnées ci-après :

Du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h à 18h :

- Par téléphone : 0033 (180905490)
- Par courrier électronique : assistance.client@deveryware.com

Ne constituent pas des Anomalies les éventuels problèmes d'utilisation des Solutions par les utilisateurs finaux ou les administrateurs.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de dysfonctionnements qui ne rentrent pas dans le cadre de la maintenance, notamment dans les cas suivants :

- Vous refusez de collaborer dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement que nous pourrions avoir ;
- Vous n'avez pas utilisé de manière conforme à leur destination, leur documentation et au contrat les Solutions ;
- Vous avez modifié de manière non autorisée les Solutions ;
- Vous avez implémenté des progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Solutions ;
- Les réseaux de télécommunications électroniques ont connu une défaillance ;
- Vous avez commis un acte volontaire de dégradation, malveillance ou sabotage ;
- Nous avons été victimes d'un cas de force majeure.

Les interventions qui ne rentrent pas dans le cadre de la maintenance pourront faire l'objet d'une facturation séparée.