

# ANNEXE – SERVICE ASSISTANCE

Mise à jour le 01/08/2023

		CONFORT	PREMIUM
<b>Conditions d'accès au support</b>			
	Accès Hotline technique niveau 1	Numéro standard	Ligne dédiée
	Accès Hotline progiciels niveau 1 et 2		
	Accès Base de connaissance	Oui	Oui
	Formation Référents Service Premium	Non	2
	Horaires standards Progiciels du lundi au vendredi	9h-17h	8h-18h
<b>Engagement de réponse</b>			
	Délai Ouverture ticket anomalie bloquante/critique	4h	1h
	Délai Ouverture ticket anomalie majeure	8h	4h
	Délai Ouverture ticket anomalie mineure	2 jrs	8h
	Délai Diagnostic anomalie bloquante/critique	1 jr	4h
	Délai traitement et clôture du ticket *	4 jrs	1 jr
<b>Mises à jour</b>			
	Installation nouvelles versions (En TSE / Saas)	Sur devis	Inclus
	Installation nouvelles versions soir et week-end (En TSE / Saas)	Sur devis	Sur devis
	Support PDA	Sur devis	Sur devis
<b>Prestations</b>			
	Revue des tickets 1h / 6 semaines	Non	Oui
	Revue générale semestrielle	Non	Oui

	Chéquier Services (paramétrages et interventions mineurs)	Sur devis	1 h par mois
--	---	-----------	--------------

\* hors intervention R&D ou logiciels partenaires Onaya

## Généralités

ONAYA apportera un support concernant la maintenance des applicatifs développés par la société ONAYA dans les conditions présentées ci-après.

ONAYA s'efforcera, du mieux possible, eu égard aux informations fournies par le Client, de répondre aux sollicitations du Client en lui fournissant les informations sur les procédures à suivre, étant précisé que le Client doit avoir préalablement fait toute diligence pour trouver la réponse dans la Documentation et que cette assistance ne se substitue pas à la formation nécessaire à la bonne Utilisation du Progiciel.

Afin d'optimiser l'efficacité de la Maintenance corrective, le Client s'oblige à préparer au mieux toute demande d'intervention et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider ONAYA dans le diagnostic (documentation, matériel, logiciel...) et communiquer à l'appui de sa Demande d'intervention, i) les copies d'écran ou autres éléments justifiant de l'Anomalie, ii) le descriptif des manipulations ayant précédé la survenance de celle-ci, iii) une copie complète des données et des résultats fournis, ainsi iv) les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, et ce, afin de permettre au Prestataire de préparer son intervention.

Avant toute Demande d'intervention, le Client s'assurera dans la mesure du possible que le dysfonctionnement ne se situe pas sur le Matériel et tout équipement sous sa responsabilité.

Le traitement des anomalies comprendra notamment les actions suivantes :

- Proposition de solution de contournement en cas d'anomalies ;
- Remontée au service R&D en cas d'anomalie ;
- Renvoi vers les référents métier du client si la demande est hors du périmètre assistance ONAYA ;
- Toutes ces demandes seront tracées dans notre outil de ticketing permettant d'analyser l'activité et rentrer dans un processus d'amélioration continue

## Définitions

### Délais

- Délai ouverture : correspond au temps écoulé entre le contact initial du client et l'ouverture du ticket par le support Onaya.
- Délai diagnostic : correspond au temps écoulé entre le contact initial du client et l'envoi du diagnostic par le support Onaya.
- Délai clôture : correspond au temps écoulé entre le contact initial du client et la fermeture du ticket par le support Onaya.

### Niveaux d'intervention

- Niveau 1 : Tickets n'impliquant pas un travail d'analyse long et un suivi moyen terme (Gestion des incidents) et demandes pouvant être clôturées dans un délai maximum de 20 minutes.
- Niveau 2 : Traitement des Tickets complexes ou nécessitant un suivi régulier.
- Niveau 3 et 4 : Traitement des tickets nécessitant une expertise métier pointue, une intervention si nécessaire en base de données, l'assistance d'un collaborateur de l'équipe R&D.

### Criticité (cf. CGV - "définitions")

« Anomalie » : tout défaut de fonctionnement du Progiciel et toute impossibilité ou difficulté de connexion et/ou d'accès au Progiciel, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa Documentation et conformément à celle-ci. Il convient de distinguer trois (3) niveaux d'anomalies :

- Bloquantes : rend le Progiciel inutilisable ou bloque une de ses fonctionnalités et implique une intervention en urgence ;

- Majeures : n'empêche pas l'utilisation du Progiciel mais rend son utilisation normale contraignante. Ce type d'anomalie peut impliquer une intervention en urgence ;
- Mineures : l'anomalie n'empêche pas d'utiliser le Progiciel mais implique une correction, pour une utilisation optimale. Ce type d'anomalie ne nécessite pas forcément d'intervention, et en tout état de cause, pas en urgence

## Exclusions

Les services NON compris par l'assistance et qui sortent du cadre du traitement d'anomalie (sauf dans le cadre d'un contrat Premium ou l'achat de chéquier services) sont :

- Prestations de formation
- Paramétrages et édition de documents
- Imports et exports de données
- Mise à jour de version
- Audit des systèmes

Pour toute intervention effectuée suite à des Anomalies résultant d'une mauvaise Utilisation du Progiciel ou d'une mauvaise exploitation du système telles que : erreur de paramétrage, mauvais enchaînement des travaux, sauvegarde défectueuse, écrasement intempestif des supports, compilation, décompilation, fusion ou mise en œuvre de l'interopérabilité, Le Prestataire facturera le temps passé pour la correction, selon des modalités définies dans une Proposition commerciale et soumise aux dispositions des conditions particulières "Service".

ONAYA n'est pas tenu d'assurer la Maintenance corrective dans les cas suivants :

- Refus du Client d'accepter une version mineure proposée par le Prestataire, ne modifiant pas les fonctionnalités, ne dégradant pas le fonctionnement général du Progiciel et permettant d'éviter la rencontre d'Anomalies ;
- Utilisation du Progiciel non conforme à la documentation ;
- Changement des logiciels du Client non compatible avec le Progiciel ;
- Modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés du Prestataire ;

Les interventions d'ONAYA dans un de ces cas de figure impliqueront un devis et une Proposition commerciale ou, si la découverte d'une de ces situations est postérieure à l'intervention d'ONAYA, donneront lieu à une régularisation tarifaire et justifieront l'émission d'une facture au temps passé, selon les termes des conditions générales.

### \* Partenaires Onaya (liste non exhaustive)

Adoc solutions, Attic+, Batiprix, Batiactu Systèmes – Batichiffrage, Borea - Visual Planning, BS21 – Tarifeo, Cegid, Edisys – Spigao, Infineo, Infocob, Multimedia Solutions – Windex GED, Ubiwan