

## **GUIDE DE SUPPORT TECHNIQUE**

Le présent Guide de Support Technique décrit la fourniture au Client, par ServicePilot, de Services de Maintenance pour le Logiciel durant la Période de Maintenance.

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans le Contrat de Licence d'Utilisateur Final ServicePilot (« *EULA* »).

### **1. FOURNITURE DE SERVICES DE MAINTENANCE**

ServicePilot s'engage à fournir le support Logiciel pour toute la durée de la Période de Maintenance sous réserve du paiement, par le Client, des redevances applicables à la maintenance et de l'utilisation correcte et autorisée, par le Client, du Logiciel, conformément aux stipulations de l'EULA. Un Client dont la Période de Maintenance est parvenue à expiration ou qui a choisi de résilier les Services de Maintenance, ne pourra plus bénéficier du support technique. Un Client dont la Période de Maintenance a expiré peut obtenir le renouvellement des Services de Maintenance, sous réserve de souscrire à un « *upgrade* ». Contactez votre représentant commercial si vous souhaitez un devis pour un « *upgrade* ».

### **2. DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE**

#### **2.1. Support technique par téléphone**

Le support technique par téléphone fonctionne aux heures de bureau ordinaires de la région d'achat.

#### **2.2. Accès à la base de données de connaissances**

ServicePilot gère une base de données de connaissances sur son site web ; cette base de données contient des articles concernant certains problèmes qui ont déjà été identifiés et les méthodes suggérées pour les contourner. La base de données de connaissances est accessible par le Client à l'adresse <https://www.servicepilot.com/fr/questions>.

#### **2.3. Support en ligne**

Si le Client rencontre un problème lors de son utilisation du Logiciel, il pourra envoyer un courriel à [support@servicepilot.com](mailto:support@servicepilot.com) pour ouvrir un Ticket.

Une fois qu'une demande concernant un problème logiciel (ci-après un « **Ticket** ») est saisie et soumise sur la page du support technique en ligne, le système communique un numéro de Ticket au Client. ServicePilot traite les problèmes identifiés par des Tickets Client dès que possible, en tenant compte de la nature du problème signalé, des autres Tickets en attente et des ressources ServicePilot disponibles au moment considéré. La réponse de l'équipe du support technique de ServicePilot est envoyée à l'adresse électronique indiquée par le Client dans le champ réservé à cet effet dans le Ticket Client.

Les informations communiquées par le Client lors de l'émission d'un Ticket doivent être complètes, précises et exactes et devront au minimum comporter les éléments suivants :

- Descriptif détaillé du problème ;
- Informations critiques concernant l'erreur qui pose le problème, pour permettre à ServicePilot de reproduire la situation ;
- Sur demande, descriptif détaillé de l'environnement du Client, y compris, mais sans s'y limiter, le système d'exploitation, la configuration matérielle, les éventuels autres logiciels qui s'exécutent dans le même environnement que le Logiciel ;
- Sur demande, toute information, tout document ou fichier que ServicePilot juge nécessaire pour émettre un diagnostic concernant le problème.

#### **2.4. Patches, corrections de bogues et mises à jour**

Pendant toute Période de Maintenance, le Client a droit à la dernière version du Logiciel qui existe. Si la dernière version du Logiciel ne corrige pas le problème, ServicePilot peut, selon ce qui lui semble nécessaire, proposer au Client des modules exécutables, des fichiers de remplacement, des patches, des corrections de bogues ou des mises à jour du Logiciel. Les patches, corrections de bogues et mises à jour du Logiciel en question sont émis à la seule discrétion de ServicePilot et sont proposés en téléchargement depuis le site web de ServicePilot. Excepté si ServicePilot lui demande de ne pas le faire, le Client devra installer toutes les mises à jour relatives au Logiciel dès publication par ServicePilot.

### **3. GESTION DU SUPPORT TECHNIQUE**

#### **3.1. Problèmes couverts par le support technique**

ServicePilot assurera au Client le support technique pour les problèmes suivants :

- Fonctionnalités, caractéristiques, spécifications et/ou exigences du Logiciel qui ne fonctionnent pas conformément aux indications de la Documentation du Logiciel telle que publiée et mise à jour de manière ponctuelle par ServicePilot dans des conditions normales d'utilisation ;
- Fonctionnement du Logiciel non conforme à la Documentation correspondante, dans un environnement dont celle-ci indique qu'il est pris en charge par le Logiciel.

ServicePilot pourra refuser d'assurer le support au Client pour tout autre type de problèmes, notamment :

- Environnement du Logiciel, y compris, mais sans s'y limiter, système d'exploitation, différent de celui dont la Documentation indique qu'il est nécessaire et/ou pris en charge ;
- Tout problème résultant d'une utilisation spécifique, par le Client, du Logiciel, et pour laquelle ce dernier n'est pas conçu ;
- Tout problème résultant de l'action ou du fonctionnement du Logiciel en combinaison avec d'autres logiciels développés par des éditeurs autres que ServicePilot ;
- Tout problème résultant d'un dysfonctionnement du matériel (y compris un dysfonctionnement du système d'exploitation) ;

- Tout problème lié à un logiciel autre que le Logiciel sous Licence ;
- Tout problème résultant d'une utilisation ou d'un fonctionnement inadapté(e) du Logiciel ou de l'équipement matériel, que ce dernier soit fourni par ServicePilot ou par des Partenaires tiers ;
- Tout problème résultant de l'utilisation d'une version non prise en charge du Logiciel, y compris toute mise à jour pertinente ;
- Tout problème résultant d'une modification ou d'une altération du Logiciel par un quelconque intervenant autre que ServicePilot ;
- Tout problème ne pouvant être reproduit par ServicePilot.

ServicePilot sera également habilité à refuser le support au Client :

- Pour les versions non prises en charge du Logiciel et/ou si le Client refuse d'installer la dernière mise à jour du Logiciel (ou l'environnement requis par le Logiciel, y compris, mais sans s'y limiter, le système d'exploitation requis) ;
- Si le Client ne suit pas les recommandations, ou n'applique pas les solutions, concernant des problèmes de même nature déjà traités par ServicePilot ;
- Si le Client ne communique pas les informations demandées par ServicePilot, notamment celles qui sont énoncées à l'Article 2.3.

## **3.2. Signalement d'un problème**

### **3.2.1. Investigation préliminaire du problème**

Pour que ServicePilot puisse assurer le support du Logiciel, il est nécessaire que le Client utilise tous les outils de support mis à sa disposition avant de contacter le support en ligne de ServicePilot. S'il rencontre un problème avec le Logiciel, le Client doit :

- Consulter la Documentation du Logiciel pour voir si elle propose une solution si le problème concerne les caractéristiques, les spécifications et/ou les exigences du Logiciel ; et
- Consulter la base de connaissances de ServicePilot pour voir s'il s'agit d'un « problème connu » et s'il existe déjà une méthode de contournement ou une solution le concernant.

Si ces recherches n'aboutissent pas, le Client pourra contacter le support en ligne de ServicePilot comme cela est indiqué à l'Article 2.1.

### **3.2.2. Niveau de gravité du problème**

Une fois que le support en ligne de ServicePilot aura ouvert un Ticket pour le Client, il utilisera les ressources à sa disposition pour tenter de proposer une solution au problème de ce dernier.

Si un complément d'information est nécessaire pour analyser le problème, le Client devra communiquer celui-ci au plus tôt à ServicePilot.

Si le problème n'est pas couvert par la Maintenance (si le Client ne possède pas de Licence d'utilisation du Logiciel, s'il n'a pas réglé les frais de Maintenance en temps et en heure, ou s'il n'utilise pas le Logiciel conformément à ce qu'indique la Documentation) ou une fois le problème résolu, ServicePilot, avant d'assurer le support du problème, orientera le Client vers le service commercial, qui lui proposera un devis pour un « *upgrade* » lui donnant droit au support technique.

Si le problème est un problème connu, ServicePilot indiquera au Client :

- une suggestion de solution à ce problème (si elle existe) lors de l'ouverture du Ticket ;

Ou, s'il n'existe pas de solution :

- le statut du problème au moment considéré, les mesures prises par ServicePilot pour le résoudre et, dans la mesure du possible, une estimation du délai nécessaire pour proposer au Client une solution ou une méthode de contournement.

Si le problème n'est pas un problème connu, ServicePilot en évaluera le niveau de gravité :

- « **Problème Bloquant** » : le Logiciel ou l'une de ses caractéristiques ou une fonctionnalité essentielle ne fonctionne pas. Le Logiciel ne peut pas être utilisé.

- « **Problème Majeur** » : le Logiciel ou une fonctionnalité ne fonctionne pas conformément aux indications de la Documentation du Logiciel, réduisant de manière considérable la productivité ou les performances de ce dernier. Le Logiciel peut être utilisé partiellement ou en mode restreint.

- « **Problème Mineur** » : le problème que rencontre le Logiciel occasionne un désagrément au Client, est inesthétique, ou exige une adaptation de la Documentation.

ServicePilot ne déclare ni ne garantit (i) que les Services de Maintenance ou le support technique ServicePilot lui permettront ou permettront au Client de corriger l'ensemble des problèmes, erreurs, bogues, dysfonctionnements ou autres problèmes rencontrés par le Client lors de l'utilisation du Logiciel, ni que (ii) le Logiciel fonctionnera sans erreur ni interruption.

ServicePilot s'efforcera de résoudre les problèmes du Logiciel dans les meilleurs délais, tels qu'ils seront évalués par ServicePilot, qui fera de son mieux pour y parvenir en fonction du degré de gravité de chaque problème rencontré. ServicePilot se réserve le droit de retarder la publication de certaines mises à jour, notamment celles qui concernent les Problèmes mineurs, de manière à les déployer dans le cadre d'un patch unique.

ServicePilot se réserve le droit d'abandonner les tentatives de correction d'un Problème mineur si et lorsque le coût que cela entraînerait serait susceptible d'être excessif ou si et lorsque les avantages pour la clientèle de ServicePilot prise dans son ensemble seraient susceptibles d'être négligeables, ce que ServicePilot évaluera à son entière discrétion.

ServicePilot communiquera au Client les corrections et les améliorations apportées au Logiciel en publiant des notes de patch détaillant la mise à jour effectuée.