

# CONDITIONS PARTICULIERES DE SUPPORT

Dernière mise à jour 08 mars 2018

**Le présent contrat a pour objet de définir les conditions juridiques dans lesquelles LUNDIMATIN s'engage avec le Client.**

## 1. Le Support LUNDI MATIN

### 1.1. Engagement LUNDI MATIN

Les applications informatiques des entreprises sont en constant changement : les impératifs du monde du travail, les stratégies des groupes et leurs besoins opérationnels évoluent, pendant que les technologies se développent également. » Pour vous aider à gérer avec succès ces changements, LUNDI MATIN consacre autant d'efforts au support des logiciels qu'à leur développement. Partager de nouvelles informations, s'adapter aux changements et travailler ensemble à la résolution des problèmes font partie intégrante de notre engagement pour vous fournir un support efficace et fiable.

### 1.2. Définition et périmètre du Support LUNDI MATIN

Le support technique LUNDI MATIN est défini comme un « service fourni afin de résoudre les problèmes rencontrés par le Client dans l'utilisation de la Solution Logicielle ». Ce service est limité à la résolution d'incidents techniques et à l'assistance pour l'exécution des fonctions connues du Client. Veuillez noter que le Support Technique LUNDI MATIN n'inclut pas la formation et la personnalisation du produit, et, de manière plus globale, la manipulation directe de la Solution Logicielle par le Consultant de support LUNDI MATIN pour votre compte.

### 1.3. Interlocuteurs dédiés de votre société

Votre entreprise doit désigner l'interlocuteur privilégié de LUNDI MATIN. Cette personne, dûment formée, aura un rôle essentiel :

- Centraliser et gérer les questions et problèmes au niveau de votre société, et plus généralement agir comme un premier niveau de support à l'intérieur de celle-ci.
- Accéder au site Internet LUNDI MATIN Web-Support et contacter le Support LUNDI MATIN pour remonter les problèmes qu'il n'a pas été en mesure de résoudre.

## 2. Constituantes du Support LUNDI MATIN

### 2.1. Accès au Support LUNDI MATIN

Notre Support LUNDI MATIN est disponible du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 à l'exception des jours fériés (Fuseau horaire de Paris), par l'intermédiaire de l'interface support en ligne dédiée à ce service, accessible depuis votre espace client.

## 3. Cycle de vie d'un cas déclaré au Support

### 3.1. Enregistrement et accusé de réception du cas

Pour chaque ticket ouvert sur le centre de support en ligne, un accusé de réception vous est envoyé dans les 15 minutes. Veuillez noter que seul le service de support est habilité à enregistrer l'ouverture des nouveaux cas. Les demandes adressées aux services commercial ou administratif ne sont pas traitées.

### 3.2. Réponse initiale

La réponse initiale permet à LUNDI MATIN de vous informer de la prise en charge de votre demande et du niveau de priorité attribué au cas. Dans le délai correspondant à ce niveau de priorité, le technicien de support répondra à votre demande par l'intermédiaire de l'interface de support en ligne.

### 3.3. Suivi du ticket

Lorsque la situation ne permet pas de clôturer le ticket immédiatement, le Support Technique LUNDI MATIN suivra le cas jusqu'à sa résolution. Ce suivi donne lieu à des comptes rendus réguliers sur le statut du travail en cours, dont la fréquence est directement liée au niveau de priorité du cas. Ces informations de suivi sont transmises systématiquement par l'intermédiaire de l'interface de support et peuvent éventuellement être accompagnées par un appel téléphonique.

## 4. Définition des niveaux de priorité des tickets

LUNDI MATIN s'engage à traiter les incidents les plus critiques avec la plus haute priorité.

La liste suivante reprend les conditions requises pour définir le niveau de priorité des cas :

### ***P1 - Anomalie Critique : Processus de production bloqué***

Une interruption du système ou de sévères restrictions dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production, empêchant totalement son utilisation.

Toute anomalie entraînant :

- Une perte complète de la capacité de production de la Solution Logicielle, sans aucune solution de contournement possible.
- Une perte ou une corruption de données non récupérables. Exemple : Serveur de production bloqué, impossibilité de se connecter à la base de production.

### ***P2 - Anomalie Majeure : Perte sévère de fonctionnalité***

Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.

Toute anomalie entraînant :

- L'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Logicielle, sans aucune solution de contournement possible.

### ***P3 - Anomalie Moyenne : Restriction de fonctionnalité***

Une fonction particulière de la Solution Logicielle en production ne s'exécute pas correctement.

Toute anomalie entraînant :

- L'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Logicielle, pour laquelle une solution de contournement est disponible.
- Une perte ou une corruption de données récupérables.

### ***P4 - Anomalie Mineure : Demande de support ou d'amélioration***

Toute anomalie de la Solution Logicielle autre qu'une anomalie Critique, Majeure ou Moyenne.

Le technicien de support mettra tout en œuvre pour trouver le plus rapidement possible une solution de contournement pour les anomalies P1 et P2 avant de résoudre le problème.

## 5. Délai de réponse initiale, fréquence du suivi et délai de résolution

### 5.1. Convention de Service

L'objectif de LUNDI MATIN est de fournir une réponse initiale, des informations de suivi et de résolution dans un délai et/ou une fréquence déterminés selon le niveau de priorité du cas.

Les heures et les jours mentionnés ci-après font référence à des horaires d'ouverture et jours normaux de travail de LUNDI MATIN et sont décomptés à partir de l'envoi de l'accusé de réception au Client.

Les horaires du service sont les suivants :

LUNDI au VENDREDI 8h30 à 12h30 et 14h à 18h

Le SAMEDI de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

### 5.2 Délais de traitement de support standard (SLA Standard)

Le support standard pour les applications LMB starter et essentiel est le suivant :

Sévérité	Réponse initiale	Fréquence de suivi	Résolution
P1. Critique	1 heure	8 heures	1 Jour
P2. Majeure	4 heures	1 jour	2 Jour
P3. Moyenne	1 jour	3 jours	1 semaine
P4. Mineure	2 jours	X	X

### 5.3 Délais de traitement de support standard (SLA Renforcé)

Le support renforcé pour les applications LMB professionnel, entreprise et performer est le suivant :

Sévérité	Réponse initiale	Fréquence de suivi	Résolution
P1. Critique	1 heure	1 heure	2 heures
P2. Majeure	2 heures	2 heures	4 heures
P3. Moyenne	1 jour	1 jour	2 jour
P4. Mineure	2 jours	X	X

### 5.2. Engagement du Client

Pour résoudre efficacement les problèmes dans le délai approprié, le client, et plus spécialement l'Interlocuteur dédié chez le Client, doit collaborer avec LUNDI MATIN. Le Client doit être disponible et joignable continuellement pendant les jours de travail pour garantir un bon niveau de réactivité et d'efficacité. Les bons interlocuteurs dotés des bonnes connaissances doivent être disponibles pour contribuer à la résolution des cas. Le client doit être prêt à réaliser les opérations demandées par le Support LUNDI MATIN pour avancer dans l'analyse des problèmes rencontrés ou trouver les solutions possibles. Ceci peut entraîner des demandes d'informations complémentaires, l'installation d'outils de diagnostic à distance, l'exécution de tests plus avancés, etc. Dans le cas où le client ne serait pas en mesure de collaborer selon le niveau demandé, le niveau de priorité peut éventuellement être abaissé.

### 5.3. Engagement de LUNDI MATIN

Le Support LUNDI MATIN devra travailler sur les tickets ouverts par le Client, en collaboration avec celui-ci, jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée. En cas de besoin, les techniciens de Support auront recours à des experts conseil, produit ou technique, du département support ou d'autres départements chez LUNDI MATIN. Périodiquement, comme expliqué ci-dessous, le technicien de Support en charge du ticket communiquera par l'intermédiaire de l'interface support sur l'avancement et les actions prises pour résoudre le problème. S'il est établi que le problème est lié à un dysfonctionnement du logiciel, le Support LUNDI MATIN suivra le cas jusqu'à sa correction, et s'efforcera de trouver une solution de contournement pendant ce temps.

## 6. Politique de traitement des cas

### 6.1. Anomalies Produit

#### 6.1.1. Traitement

Les anomalies déclarées sont tout d'abord contrôlées pour vérifier s'il s'agit d'un connu. Elles sont examinées, reproduites et analysées. Le technicien de Support possède une capacité d'investigation limitée car il n'a pas une connaissance précise de l'organisation de l'entreprise, des paramètres de son application, et de ses modes opératoires. Il est de la responsabilité du Client de fournir au technicien de Support suffisamment de précisions quant aux manipulations effectuées par les utilisateurs pour permettre une identification rapide de l'origine de l'anomalie. S'il est confirmé qu'il s'agit d'une anomalie logiciel, le cas est remonté au département R&D qui

l'enregistrera dans sa base de défauts. Pour les anomalies de niveau P1 et P2, le technicien de Support cherchera une solution de contournement avant que la correction du dysfonctionnement soit disponible. Une fois enregistrés, les dysfonctionnements seront considérés lors de l'établissement du périmètre des futures mises à jour et nouvelles versions. D'une manière générale, les bugs bloquants et critiques sont considérés en priorité dans le périmètre des mises à jour. Veuillez noter que tous les dysfonctionnements ne sont pas nécessairement corrigés dans les versions suivantes, toute décision sur leur correction définitive restant à la discrétion de LUNDI MATIN.

#### 6.1.2. Résolution

Les tickets sont clos dans les deux situations suivantes :

- Une solution différente ou de contournement a été proposée et acceptée par le client.
- Une correction a été réalisée dans un correctif, une mise à jour ou une nouvelle version. Comme précédemment expliqué, seuls les cas P1/P2 sont activement suivis par les techniciens de Support lorsqu'ils ont été enregistrés par la R&D. Une notification sera adressée au Client dès que le correctif sera disponible.

### 6.2. Demandes de support

#### 6.2.1. Traitement

Les demandes de support sont traitées par les techniciens de Support qui font de leur mieux pour y répondre. Veuillez noter que la configuration ou le paramétrage du produit, ainsi que l'assistance personnalisée ne peuvent être effectuées par le Support LUNDI MATIN, qui redirigera vos demandes vers les autres services compétents chez LUNDI MATIN (Commercial ou Consulting).

#### 6.2.1. Résolution

Les demandes de support, d'information et les questions d'ordre général sont closes une fois traitées par le Support LUNDI MATIN.

### 6.3. Demandes d'amélioration Produit

#### 6.3.1. Traitement

Les demandes d'amélioration sont analysées par le technicien de Support pour s'assurer que les suggestions faites par le Client sont bien comprises, afin de trouver une solution de contournement acceptable et d'évaluer la logique d'exploitation qui en découle. Elles sont ensuite remontées à l'équipe R&D qui l'enregistrera dans sa base des Demandes d'Amélioration afin qu'elles soient considérées lors de la planification des futures versions et implémentées si elles sont sélectionnées.

#### 6.3.2. Résolution

Les tickets sont clos une fois validés et enregistrés par l'équipe R&D de LUNDI MATIN.

### 6.4. Transfert vers l'Expertise & le Management

LUNDI MATIN s'engage à traiter tous les cas aussi vite que possible, selon les objectifs de niveau de services qui sont décrits dans ce document. Pour atteindre ce but, les techniciens de Support sont autorisés à impliquer et solliciter des ressources des équipes ci-dessous à travers le Transfert vers l'Expertise :

- Le Support LUNDI MATIN Niveau 2
- Les équipes spécifiques conseil, experts produit ou technique
- Le service R&D

De plus, dans le cas où le Client penserait que son ticket mérite une attention du Management, ou s'il n'est pas satisfait de l'état d'avancement, il peut demander l'intervention du management au travers de l'interface support en ligne.

## 7. Mises à jour et nouvelles versions

Les nouvelles versions apportent généralement de nouvelles fonctionnalités, les mises à jour ont en général pour but de corriger des bugs identifiés dans les versions antérieures et de fournir des améliorations mineures ou tactiques pour les fonctionnalités existantes.

#### **7.1. Correctifs**

Les correctifs permettent de résoudre des problèmes critiques d'exploitation et sont délivrés aux clients qui ne peuvent pas attendre la sortie de la prochaine version. Ils sont installés sur demande des interlocuteurs dédiés. De tels correctifs ont suivi une procédure qualité accélérée.

#### **7.2. Mises à jour**

Même si LUNDI MATIN recommande de migrer sur les dernières versions dès qu'elles sont disponibles, la décision et l'exécution de la mise à jour reste de la responsabilité du client. Il appartient au client, avant toute mise à jour, de s'assurer que les évolutions n'apportent pas de modifications fonctionnelles susceptibles de perturber son activité, et qu'il dispose du temps et des connaissances nécessaires pour paramétrer, tester et exploiter les nouvelles fonctionnalités. LUNDI MATIN garantit que l'installation d'une mise à jour ne nécessite aucune procédure technique complexe lorsque le client possède une version non modifiée et/ou non personnalisée de l'application. En revanche, une attention toute particulière devra être portée aux fonctionnalités modifiées et/ou personnalisées pour le client, afin d'en vérifier la compatibilité avec la mise à jour. Les sociétés qui souhaitent une assistance ou une expertise lors de l'installation des mises à jour ne doivent pas hésiter à contacter les équipes Services de LUNDI MATIN.