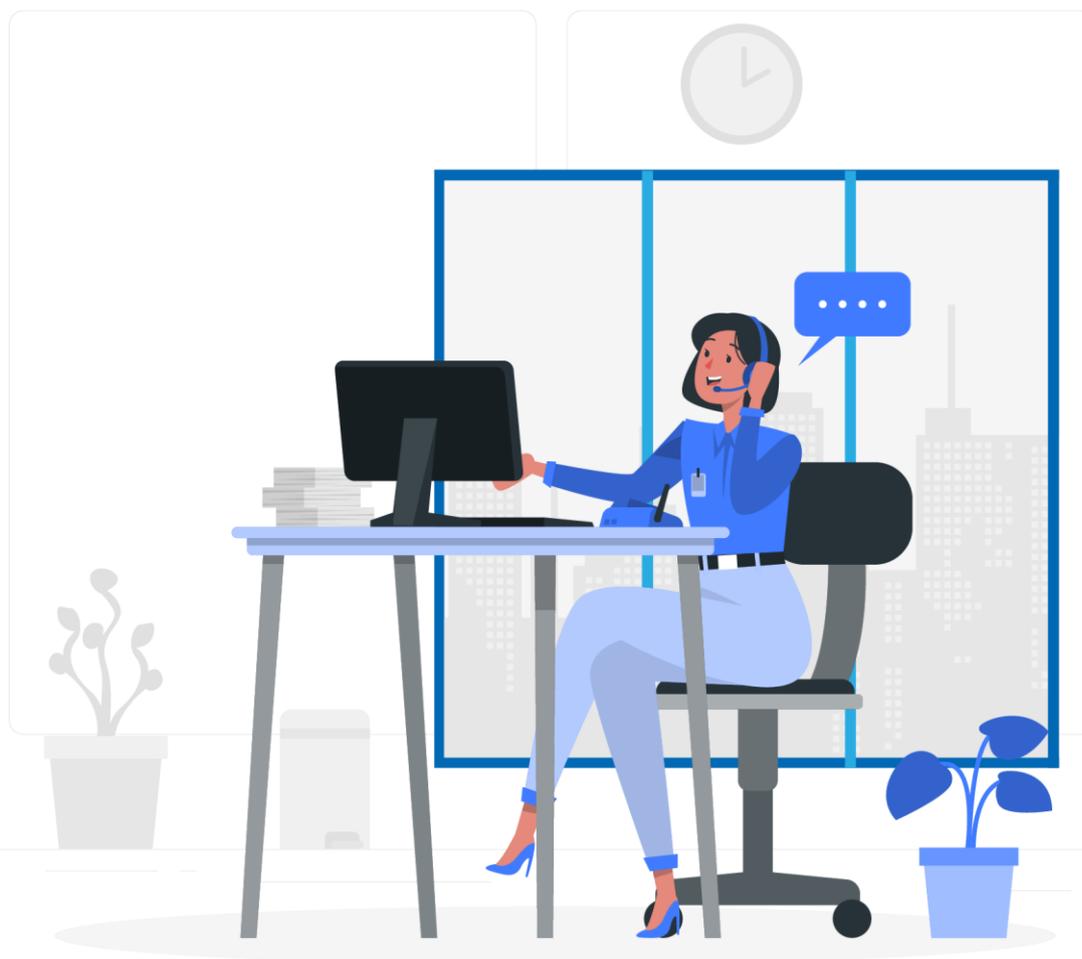


Traitement des dossiers support selon leur gravité



Notre objectif est de traiter les dossiers en temps et en heure selon leur niveau de gravité et de mobiliser les bonnes personnes en mode urgence pour les problèmes les plus graves. Cette procédure est partagée avec nos clients pour une bonne compréhension mutuelle.

SOMMAIRE

Niveau de gravité : définition.....	3
Niveau de gravité : délais	4
Nos actions pour vous débloquent immédiatement	5
Qui mobiliser en cas d'urgence (graduation)	6



Niveau de gravité : définition

- **« bloquant »** : désigne toute anomalie rendant impossible l'utilisation de tout le Logiciel ou d'une partie importante du Logiciel.
- **« élevé »** : désigne toute anomalie relevant d'un comportement erroné d'une partie importante du Logiciel.
- **« moyen »** : désigne toute anomalie n'étant ni bloquante, ni élevée, ni mineure.
- **« mineur »** : désigne toute anomalie relevant d'un effet d'affichage, d'un comportement erroné sur une partie peu utilisée du logiciel.

Nos clients peuvent indiquer le niveau de gravité dès la déclaration du dossier dans le mail ou dans la création du dossier support depuis l'extranet.





Niveau de gravité : délais

Dans le cas d'un signalement d'anomalie, SIMAX enregistre l'anomalie dans un dossier support et lui attribue un niveau de gravité à partir des informations données par le client. Le niveau de gravité impacte nos obligations de délai de traitement.

Les accusés de réception sont toujours réalisés dans les 2H par nos équipes. Il n'y a pas de traitements automatisés, un véritable humain analyse la demande.

En cas de problème bloquant nous vous invitons à nous contacter au téléphone pour une prise en main immédiate.

Suite au signalement d'une anomalie, nous nous engageons à respecter les délais ci-dessous* :

Criticité du dossier support	Délai de reproduction	Délai de correction et/ou contournement
Bloquant	1h	4heures
Elevé	1heure	4 jours
Moyen	2heures	Mise à jour suivante de SIMAX
Mineur	2heures	Mise à jour suivante de SIMAX

Dans le cas de la fourniture d'un moyen de contournement, l'anomalie pourra se voir affecter un niveau de priorité inférieure.

Les délais ne prennent en compte que les heures ouvrées* et ne prennent pas en compte les temps de réponse du client en cas de question du support ou les temps d'attente avant une réunion de prise en main à distance.

*sauf conditions contractuelle différente



Nos actions pour vous débloquent immédiatement :

- Si le signalement concerne un dysfonctionnement au niveau de la **version de SIMAX** (client Web, Windows et/ou SIMAXonline) :
 - Nous vous passerons sur la version précédente ne présentant pas l'anomalie (Roll Back de version) et demanderons une correction au service recherche.
- Si le signalement concerne un dysfonctionnement sur un **paramétrage du standard** Nous vous proposerons d'importer le SMX inverse qui permet de revenir à la version de paramétrage précédente et nous signalerons le problème à notre service produit.
- Si le signalement concerne un dysfonctionnement sur un **paramétrage spécifique** réalisé par **notre service projet**. Nous vous proposerons d'importer le SMX inverse qui permet de revenir à la version de paramétrage précédente et nous signalerons le problème à notre service projet.
- Si le signalement concerne un dysfonctionnement sur un **paramétrage spécifique** réalisé par **vos soins**. Ceci est une intervention hors contrat qui sera facturable. Nous vous proposerons d'importer le SMX inverse s'il existe ou d'annuler les paramétrages en cause avec les annuler-refaire.
- Si le signalement concerne un **problème matériel sur votre serveur**. Ceci est une intervention hors contrat qui sera facturable. Nous proposerons notre assistance à votre prestataire actuel si nécessaire.





Qui mobiliser en cas d'urgence (graduation) :

En cas d'urgence le responsable du support est alerté et le support informe :

Le chef de projet par téléphone s'il y a besoin de son intervention, par mail pour information sinon

Si un problème bloquant ne pouvait pas être résolu les moyens décrit ci-dessus le responsable du service capable d'intervenir (projet, produit ou recherche) serait alerté par téléphone. Dans les autres cas il est prévenu par mail pour information.

Le responsable support ou le chef de service concerné pourront décider d'organiser une réunion d'urgence et/ou d'alerter la direction par téléphone ou par mail selon le contexte.

