

Modalités d'exécution des prestations de support et de TMA

> DZ602



Mis à jour le 21/02/2022

Préambule

Le présent document décrit de façon exhaustive les conditions et modalités d'exécution des prestations réalisées par ENTROPICS dans le cadre des opérations de support et/ou de Tierce Maintenance Applicative (TMA),

Les articles du présent document sont applicables à chaque proposition signée par le Client d'ENTROPICS.

La proposition signée par le Client sera appelée « l'Offre » dans le présent document.

Si des conditions particulières dérogatoires aux présentes conditions ont été consenties au Client, elles sont indiquées dans le paragraphe de l'Offre intitulé « Conditions particulières ».

- ▶ « L'équipe Support » désigne l'ensemble des collaborateurs ENTROPICS intervenant dans le cadre des prestations de support et/ou de TMA.
- ▶ « L'équipe R&D » désigne l'ensemble des collaborateurs ENTROPICS intervenant dans le cadre de la conception de la suite logicielle,
- ▶ « L'équipe Intégration » désigne l'ensemble des collaborateurs ENTROPICS intervenant dans le cadre de prestations de services,
- ▶ « Prestations de TMA » désigne les services rendus par l'équipe de Support et/ou l'équipe Intégration dans le cadre de prestations de Tierce Maintenance Applicative.

Article 1 : Le service de Support

Dans le cadre de l'utilisation du logiciel, le Client peut accéder à l'espace Client via un code d'accès et un mot de passe, ce portail Client étant accessible depuis les sites entropics.fr et zensolutions.fr

Si le client a acheté des heures de support (BASIC ou PREMIUM), il pourra, depuis le portail procéder à la création de demandes de support.

Dans le cas où plusieurs personnes pourraient être amenées à dialoguer avec l'équipe de support, le Client devra communiquer en amont leurs coordonnées à ENTROPICS afin que le support procède à la mise en place des accès.

Le Client pourra ensuite suivre l'évolution de sa demande au travers du site et échanger avec l'équipe support au moyen de post et/ou de mails et/ou échanges téléphoniques.

Le traitement des demandes est assuré par l'équipe support en fonction de son plan de charge et des priorités telles que définies dans l'article 8.1 document DZ600. Le support téléphonique est assuré en langue française, de même que l'intégralité des échanges mails.

Les Clients peuvent procéder à la création de demandes de support sous réserve des conditions suivantes :

- Leur compteur de support est créditeur.
- Aucune contestation de décompte n'est en cours
- Ils sont à jour de l'ensemble de leurs paiements vis-à-vis d'ENTROPICS quand bien même les factures non payées ne portent pas sur des heures de support.

Article 2 : Plateforme de diagnostic et site de support

Dans le cadre de ses travaux, l'équipe support dispose d'une plateforme technique lui permettant de réaliser ses opérations de diagnostic. ENTROPICS maintient cette plateforme sur la base des versions les plus standards des composantes nécessaires à l'utilisation du logiciel, la composition exacte de ces plateformes

étant consultable à l'adresse suivante : <https://www.zensolutions.fr/logiciels-tiers-compatibles-zensolutions/>

ENTROPICS se réserve le droit de suspendre temporairement le service de support en cas de mise à jour de ses plates formes techniques et/ou de travaux internes,

Cette suspension fera l'objet d'une notification par mail 48 heures avant l'indisponibilité du service sauf cas de force majeure ou en cas de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers (par exemple : inaccessibilité des locaux d'ENTROPICS, panne du système informatique, etc...)

Article 3 : Validation de la complétude des demandes

Les demandes adressées feront l'objet d'étapes de validation de complétude par l'équipe

Si la demande est incorrecte ou bien si les éléments fournis ne permettent pas une prise en charge correcte, le support ENTROPICS pourra être amené à procéder à un refus de prise en charge qui sera alors notifié au Client, la demande étant alors positionnée avec le statut « A COMPLETER », un décompte forfaitaire de 15 mn étant alors opéré.

Article 4 : Constat du problème rencontré

En fonction de la nature du problème, le support ENTROPICS pourra souhaiter procéder à une vérification de la survenance de la reproductibilité du problème sur sa base de qualification.

A ce titre, le Support pourra solliciter le client pour de l'assistance au diagnostic que le Client s'oblige à fournir. Le refus du client de fournir une assistance au support Entropics entrainera la clôture immédiate de la demande pour le motif « SANS SUITE ».

Si la vérification de la reproductibilité aboutit à un résultat négatif, le support ENTROPICS pourra être amené à procéder à un refus de prise en charge qui sera alors notifié au Client, la demande étant alors positionné en « NON REPRODUCTIBLE », un décompte au temps passé étant alors opéré.

Si la demande est exploitable et reproductible, le support la positionnera comme ENREGISTRE ce qui provoquera l'attribution d'une référence unique à la demande.

Article 5 : Affectation d'un statut par le demandeur

Le demandeur aura la possibilité de clôturer une demande en lui affectant le statut « CLOTURE' ce qui provoquera la fermeture de celle-ci.

Si des travaux étaient en cours de réalisation par le support, ces travaux seront stoppés et il sera procédé à l'émission d'un décompte concernant les travaux déjà réalisés.

Article 6 : Traitement des dysfonctionnements avérés

ENTROPICS est en charge de la planification de ses travaux.

Dès lors qu'un ticket portera sur un dysfonctionnement avéré, ENTROPICS assumera un engagement de moyens afin de fournir un correctif et/ou une solution de contournement au Client dans les meilleurs délais.

Toutefois cet engagement ne vaudra que pour les incidents ayant clairement pour origine des programmes/composants/fonctionnalités développés par ENTROPICS. De ce fait sont clairement exclus de cet engagement les incidents dont l'origine serait due :

- au système d'exploitation du poste sur lequel le client utilise le portail

- à un logiciel tiers installé sur le poste du client
- au réseau du client
- à la qualité de l'accès internet du client

Article 7 : Compteur d'heures de TMA – Opérations de Crédit

Ce compteur de TMA peut être crédité au travers d'achats d'heures de support dont la validité dépendra de la date d'achat :

- Pour tous les achats de TMA effectués avant le 1^{er} septembre de l'année A, les heures seront valables jusqu'au 31 décembre de l'année A.
- Pour tous les achats de TMA effectués après le 31 août de l'année A, les heures seront valables jusqu'au 31 décembre de l'année A+1.

Les offres d'heures de TMA indiquent :

- La quantité d'heures achetées, exprimée sous la désignation « Volume d'heures »
- Le niveau de ces heures (BASIC ou PREMIUM)
- La date limite d'utilisation, exprimée sous la désignation « Validité »,

Il est expressément convenu entre les parties que le compteur de TMA sera crédité du volume à la réception du paiement des factures d'heures de TMA.

Conversion heures BASIC en PREMIUM

Il est possible de procéder à la conversion d'heures BASIC en PREMIUM, cette conversion faisant l'objet d'une facturation en mode complément.

Cette étape de conversion est un prérequis pour toute acquisition d'heures PREMIUM dès lors que le compteur de TMA contient des heures BASIC, ce compteur ne pouvant pas contenir des heures BASIC et des heures PREMIUM.

Article 8 : Compteur d'heures – Opérations de Débit

Chaque intervention effectuée au titre d'une demande fera l'objet de décompte, l'unité d'œuvre étant de 15 minutes qui exprimées en heure donne 0,25 heure.

Dans la mesure du possible, l'équipe support ENTROPICS communiquera, en amont de ses interventions, le temps qu'elle estime nécessaire. Dès réception, il appartiendra au Client de communiquer à l'équipe support ses éventuelles réserves et/ou refus afin d'éviter des contestations ultérieures.

Cette information sera communiquée au Client par mail en indiquant également le délai maximal durant lequel il pourra refuser l'intervention. Ce délai sera fonction de l'urgence de la demande, l'absence de retour du Client valant acceptation tacite.

Tous les décomptes feront l'objet d'une notification par mail qui sera adressée à l'auteur du ticket sachant que l'ensemble des temps décomptés est consigné dans un document « Rapport TMA » accessible depuis l'espace Client.

Article 9 : Localisation des prestations

Les prestations de l'équipe support sont effectuées par ENTROPICS à distance via :

- Des échanges téléphoniques,

- Des opérations de prise de contrôle,
- Des échanges de mails,
- Des échanges de post dans l'espace Client
- Déplacement sur site,

Le choix des moyens utilisés relève de la seule appréciation de l'équipe support d'ENTROPICS.

Article 10 : Déplacement sur site

Ce type d'intervention sera mis en place dès lors qu'ENTROPICS l'estimera nécessaire à la bonne exécution de ses prestations de support. Dans ce cas, ENTROPICS en fera la proposition préalablement au Client qui devra notifier son accord par écrit.

ENTROPICS, dans sa demande, procédera à une estimation des temps de trajet qui seront décomptés au titre de l'intervention.

Cette estimation prendra en compte les temps de trajets Allers/Retours entre le siège d'ENTROPICS et le lieu sur lequel se déroulera l'intervention. Ces temps de trajet seront arrondis à l'heure entière supérieure.

Dans le cadre de ces interventions sur site, le Client accepte d'ores et déjà de prendre en charge en sus l'intégralité des frais de déplacements selon le barème en vigueur le jour de l'exécution de la prestation, ce barème étant téléchargeable sur le site <http://www.entropics.fr/annexes-contractuelles>

Article 11 : Modalités techniques d'intervention

Sauf stipulations contraires expressément indiquées dans l'Offre au paragraphe Conditions particulières consenties, ENTROPICS a toute latitude pour effectuer des choix :

- ▶ Techniques,
- ▶ Ergonomiques,
- ▶ De méthodes de réalisation,
- ▶ De plans de tests,
- ▶ D'outils d'étude et de programmation,
- ▶ Des intervenants.

Le Client s'oblige à fournir à ENTROPICS tous les moyens et éléments nécessaires à ENTROPICS à l'exécution de son diagnostic, le contenu de ces éléments et moyens étant de la seule appréciation d'ENTROPICS.

Article 12 : Interventions sur le système et les données du Client

De même, vous acceptez que l'équipe support ENTROPICS puisse, dans le cadre de ses diligences, accéder au contenu de certains documents et de certaines données, cet accès étant strictement limité au contexte de la demande traité par le support.

Au titre des opérations de support, ENTROPICS n'effectue aucune intervention sur le système et les données du Client, les interventions d'ENTROPICS étant limitées à des interventions sur le système de test mis à la disposition d'ENTROPICS par le Client.

Si ENTROPICS devait intervenir sur les données ou le système du Client, et ce quelle qu'en soit la raison, le Client accepte la prise en charge des frais inhérents à ce type d'intervention (déplacements, frais techniques, etc.).

Par ailleurs, ces interventions se feront sous l'entière responsabilité et le contrôle total du Client. En aucun cas, la responsabilité de ENTROPICS ne saurait être engagée et ce pour quelque motif que ce soit.

Article 13 : Contestation d'un décompte

Il sera possible au Client de contester un décompte de TMA effectué par l'équipe support sous les réserves suivantes :

- La contestation a été produite dans un délai d'une semaine après l'envoi de la notification de décompte,
- La contestation ne porte pas sur un décompte pour lequel il avait été fourni une estimation de décompte préalable sans retour de la part du Client
- La contestation d'un décompte devra être effectuée par mail et motivée. Toute contestation non motivée sera classée sans suite.

La contestation entraînera :

- La rédaction d'une note de la part d'ENTROPICS, note détaillant et motivant le décompte effectué, la réalisation de cette note donnant lieu à un décompte forfaitaire d'une heure,
- La suspension provisoire et immédiate du service de TMA jusqu'à que la contestation soit résolue par un accord entre les 2 parties

A réception de la note justifiant du décompte, le Client disposera d'un nouveau délai de 2 jours pour indiquer sa position finale quant au décompte effectué. S'il souhaite encore des précisions, d'autres notes pourront être produites, chacune d'elles donnant lieu à nouveau décompte forfaitaire d'une heure.

Si à l'issue de ces échanges, aucun accord n'est trouvé entre les parties, et afin de ne pas générer de contentieux stériles, il est convenu qu'ENTROPICS procédera en tout dernier ressort aux opérations suivantes :

- ▶ 1 Mise au crédit des heures contestées,
- ▶ 2 Mise au crédit des heures décomptées dans le cadre des échanges liés à la contestation,
- ▶ 3 Remboursement du solde des heures
- ▶ 4 Clôture du compteur de TMA