

Politique d'assistance technique et de maintenance

1. Champ d'application

La présente politique d'assistance technique et de maintenance sera intégrée dans un accord entre LabVantage et le Client. Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans la présente politique auront la signification qui leur est attribuée dans ledit accord. Concernant toute licence perpétuelle, la présente politique s'applique uniquement lorsque le Client souscrit un Plan d'assistance et de maintenance.

A. Principaux éléments

1. Assistance technique, incluant l'accès au portail Web VantageCare
2. Accès aux articles et livres blancs de la base de données de connaissances
3. Mises à niveau logicielles, versions de maintenance et correctifs

B. Problèmes couverts par l'assistance technique

- Un environnement logiciel de production est en panne
- Problèmes techniques avec la fonctionnalité prête à l'emploi du Logiciel spécifiée dans la Documentation et des modules fournis sous licence au Client par LabVantage, y compris :
 - les demandes de configuration de base pour les outils disponibles dans l'interface utilisateur ; et
 - le logiciel qui ne fonctionne pas comme spécifié dans la Documentation.
- Soumission des demandes relatives au Logiciel
- Meilleures pratiques et utilisation du logiciel LabVantage, notamment :
 - fonction et caractéristiques ;
 - configuration des données de base ;
 - saisie, approbation et publication des données ; et
 - rapports de base.

C. Problèmes hors du champ d'application

Les problèmes énoncés ci-dessous ne relèvent pas du champ d'application de l'assistance technique. Le Client peut contacter LabVantage pour acheter des Services professionnels au titre des problèmes ne faisant pas partie du champ d'application.

- Assistance dédiée pour des événements spécifiques, tels que la mise en service ou les changements du système ;
- Assistance pour les produits logiciels tiers, à moins que cette prise en charge ne soit expressément indiquée sur un Bon de commande ;
- Assistance pour les personnalisations ou les fonctionnalités non fournies via une fonctionnalité standard prête à l'emploi ;
- Logique ou programmation procédurale ;
- Assistance dédiée ;
- Réglage des performances (application, base de données, serveur Web, etc.) ;
- Dépannage, modification, rédaction de requêtes, flux de travail, configurations spécifiques à l'utilisation du Logiciel par le Client ;

- Dépannage ou assistance liés aux installations demandées par le Client, aux installations de version de maintenance ou de correctifs, aux mises à niveau, aux migrations ou aux nouvelles instances ;
- Configuration de l'authentification unique (SSO) ou mise à jour des certificats SSL ;
- Formation des ressources du Client via la soumission de problèmes ; et

Assistance pour les Produits du travail fournis via les Services professionnels.

2. Assistance technique

LabVantage dispose de centres d'assistance technique dans le monde entier dans lesquels des Analystes d'assistance expérimentés peuvent répondre aux questions relatives au Logiciel. Les clients doivent signaler les problèmes relevant de l'assistance technique via VantageCare sur <http://vantagecare.labvantage.com/vc>. VantageCare est disponible 24 h/24, 7 j/7 pour les liaisons techniques du Client et permet de :

- enregistrer et suivre le statut/la résolution des problèmes du Client relevant de l'assistance ;
- accéder aux FAQ, aux conseils logiciels, aux informations techniques et aux versions des produits ;
- soumettre des recommandations d'amélioration des produits ;
- mettre à jour les données de compte du Client.

Les Clients peuvent obtenir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour VantageCare en contactant l'assistance technique. L'assistance technique est fournie en anglais.

A. Heures d'ouverture de l'assistance technique

L'assistance logicielle est assurée du dimanche 21 h 30 EST au vendredi 20 h EST. La prise en charge des applications concerne les questions du type « Comment puis-je... », la configuration des données de base, la configuration de la sécurité et d'autres problèmes qui ne sont pas liés à l'assistance relative à la disponibilité de la plateforme. Cependant, le Client peut souscrire une assistance 24 h/24, 7 j/7 pour les applications logicielles via un Bon de commande.

B. Délais de réponse cibles

« **Délai de réponse** » désigne le délai entre le moment où LabVantage reçoit le signalement d'un problème et le moment où LabVantage contacte le Client pour confirmer que le signalement du problème a été reçu et que le travail a commencé.

Niveau de priorité	Application	Délai de réponse
Urgent	<ul style="list-style-type: none"> • Le système de production d'un client n'est pas opérationnel, une défaillance majeure de l'application s'est produite, il existe un problème relatif à l'intégrité des données ou les processus commerciaux sont interrompus ; et • il n'existe pas de solution de contournement. 	1 heure ouvrable
Élevé	<ul style="list-style-type: none"> • Un processus commercial critique est altéré et provoque une sérieuse perturbation d'une fonction commerciale majeure ou un impact grave sur les fonctions ou les processus quotidiens ; et • il n'y a pas de solution acceptable. 	4 heures ouvrables
Normal	<ul style="list-style-type: none"> • Des problèmes non critiques se produisent ; ou • le client peut accéder à l'instance et l'utiliser, mais elle fonctionne au ralenti. 	24 heures ouvrables
Faible	<ul style="list-style-type: none"> • Question et/ou problème à faible impact sur le système qui ne relève pas des niveaux de priorité plus élevés ; 	48 heures ouvrables

	<ul style="list-style-type: none"> • problèmes cosmétiques sur les écrans ; • erreurs dans la documentation ; ou • question d'ordre général concernant l'utilisation du Logiciel. 	
--	--	--

C. Responsabilités

Le Client désignera une personne compétente connaissant bien le Logiciel pour communiquer avec le personnel d'assistance technique de LabVantage. Dans la mesure du possible, cet agent de liaison devra recueillir des informations pertinentes sur le problème avant de contacter l'assistance technique.

En plus des délais de réponse énoncés ci-dessus, les responsabilités suivantes s'appliquent en fonction du niveau de priorité.

Niveau de priorité - Urgent		
Responsabilité de LabVantage		Participer à une téléconférence sur les incidents critiques si le Client le demande.
Responsabilité du Client		Décrire précisément le problème signalé. Transmettre toutes les captures d'écran ou autres documents requis dans un délai d'une (1) heure suivant la demande. Permettre l'accès externe au système si nécessaire.
Responsabilités conjointes		Chaque partie désignera une personne pour travailler sur le problème, définira un plan d'action spécifique et fera tout son possible d'un point de vue commercial pour résoudre le problème. Si après ces premiers efforts, le problème n'est pas résolu, la personne désignée par LabVantage fera remonter le problème et demandera des ressources supplémentaires à LabVantage ou au Client, en s'assurant que le Client comprenne bien le plan d'action et le plan de communication.
Niveau de priorité - Élevé		
Responsabilité de LabVantage		Participer à une téléconférence sur les incidents critiques si le Client le demande.
Responsabilité du Client		Décrire précisément le problème signalé et indiquer toute modification du système ou de l'environnement. Transmettre toutes les captures d'écran ou autres documents requis dans les (8) heures suivant la demande.
Niveau de priorité – Moyen ou faible		
Responsabilité du Client		Décrire précisément le problème signalé. Transmettre toutes les captures d'écran ou autres documents demandés.

D. Processus de résolution des problèmes

LabVantage suit ce processus de résolution des problèmes :

- Lorsque le Client soumet une demande via VantageCare, LabVantage attribue un numéro au problème.
- Souvent, une réponse à la demande ou au problème peut être donnée immédiatement.
- Si la demande ou le problème n'est pas résolu(e) immédiatement, un analyste de l'assistance technique de LabVantage enquête sur le problème. L'analyste d'assistance communique avec le Client tout au long de cette recherche et l'informe dès qu'une solution est trouvée.

- Si la recherche n'aboutit pas à une résolution ou si l'on estime que le problème est causé par un défaut, l'analyste d'assistance essaie de reproduire le problème sur une instance LabVantage similaire. Un **défaut** est un comportement du Logiciel qui produit des résultats ou des actions qui sont reproductibles par LabVantage et qui ne correspondent pas à la Documentation.
- Si le problème ne peut pas être reproduit par LabVantage, l'analyste d'assistance examinera les spécificités de l'instance LabVantage du Client, comme les données de base, la configuration, etc., et fera tout son possible d'un point de vue commercial pour déterminer la cause du problème.
- Si la résolution nécessite une modification du code d'application du Logiciel, l'Équipe LabVantage chargée de faire remonter les problèmes décidera s'il convient de mettre en œuvre ces modifications dans une version subséquente du Logiciel. Cette équipe est composée de représentants de LabVantage des services Qualité, Développement des produits et Assistance technique.
- Un défaut critique qui nécessite la modification du code du Logiciel peut être résolu à l'aide d'une version de maintenance ou d'un correctif, le cas échéant.

3. Articles et livres blancs de la base de connaissances

LabVantage publie des solutions aux problèmes courants et des informations techniques sur le Logiciel sous la forme d'articles et de livres blancs publiés dans la base de connaissances qui est accessible via VantageCare. Les articles et les livres blancs de la base de connaissances contiennent des conseils et des recommandations techniques détaillées dans des domaines tels que les meilleures pratiques de mise en œuvre, le réglage de la base de données, la configuration et le réglage du serveur Web, l'authentification unique (SSO) et de nombreux autres sujets.

4. Mises à niveau, mises à jour, versions de maintenance et correctifs du Logiciel

Au cours de la période couverte par le SMP ou de la Période d'abonnement SaaS, LabVantage fournira toutes les mises à niveau, mises à jour, versions de maintenance et correctifs du Logiciel disponibles et toute Documentation connexe disponible. Ces versions peuvent corriger les défauts du produit et lui apporter des améliorations mineures. LabVantage se réserve le droit de facturer les nouvelles versions majeures.

Le niveau d'assistance apporté par LabVantage concernant les versions du Logiciel suit cette matrice :

Niveau d'assistance	Version	Durée du niveau d'assistance	Nouvelles versions de maintenance/correctifs	Assistance technique
Actif	En cours	12 mois minimum	Oui	Oui
À échéance	Récente (mais pas la plus récente)	24 mois après la sortie d'une version plus récente	Oui	Oui
Prolongé	24 mois après une assistance arrivée à échéance	18 mois	Correctifs pour le niveau de priorité Urgent - problèmes uniquement	Oui
Réduit	18 mois après une assistance prolongée	Illimitée	Non	Effort raisonnable

5. Modifications apportées à l'assistance et à la maintenance

LabVantage peut modifier cette politique à sa seule discrétion en publiant une version révisée sur VantageCare et <https://www.labvantage.com/legal-documents/Support-English.pdf>. Cependant, toute dégradation substantielle du présent plan ne prendra effet que lorsque le Client le renouvellera.

Dernière mise à jour : 15 March 2024