

Assistances techniques curatives – Description de la prestation

Nota : les descriptions de prestations particulières mentionnées dans le devis associé prévalent voire complètent les éléments descriptifs qui suivent.

Description générale de la prestation

Il s'agit de déterminer les causes de dysfonctionnement dans une application configurée dans une des solutions logicielles commercialisées par ATYS CONCEPT.

La description du dysfonctionnement et le logiciel concerné sont précisés dans le devis associé.

S'il s'agit d'une cause liée à la configuration de l'application :

- Elle est explicitée par notre intervenant.
- Dans le cas où la correction peut être réalisée dans le laps de temps prévu dans le devis associé, avec l'autorisation du client, la correction est apportée par notre intervenant. Dans le cas contraire, il proposera un plan d'action pour sa mise en œuvre ultérieure dont le coût n'est pas pris en charge par le devis associé.

S'il s'agit d'une anomalie du logiciel qui nécessite une correction du code du logiciel et la fourniture d'une nouvelle version du logiciel :

- L'anomalie fait l'objet d'une fiche d'anomalie auprès de l'éditeur de la solution qui précisera si une correction est possible et dans quel délai.
- En cas de correction la fourniture de la version corrigée est gratuite uniquement dans les cas suivants :
 - Si la version du logiciel en exploitation correspond à la version commercialisée au moment de l'assistance technique
 - Si la licence du logiciel en exploitation est couverte par un contrat de maintenance au moment de l'assistance technique. Dans ce cas si une migration de l'application est nécessaire, les coûts correspondants ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'assistance technique du devis associé.

Si les causes ne sont pas identifiées.

L'intervenant récupérera les éléments de la configuration nécessaires à l'analyse du problème par l'éditeur du logiciel et/ou mettra en place des outils d'analyse complémentaires qui fourniront des informations plus précises si le dysfonctionnement se reproduit

Dans tous les cas

La prestation est facturable.

Dans le cadre de la réalisation de la prestation proposée par le devis associé, ATYS CONCEPT et l'éditeur de la solution ont une obligation de moyen et en aucun cas une obligation de résultat

La prestation fait l'objet d'un compte rendu écrit.

Réalisation en distanciel

La prestation est faite à distance via Internet. Le client a la charge de s'assurer que cet accès est disponible sur la machine sur laquelle le problème est constaté. Notre intervenant se mettra en relation avec le client pour définir les prérequis informatiques nécessaires à son bon déroulement.