

Accord de Support CaptureBites

Introduction

Le support est assuré pour les logiciels CaptureBites faisant l'objet d'un Accord de Support (contrat annuel) en cours de validité.

CaptureBites fournit des services de support pour vous aider à optimiser l'utilisation de vos logiciels CaptureBites. Ce document décrit l'engagement de CaptureBites en termes d'application de ces services.

Les offres

- **Mises à jour et mises à niveau** : L'accord de support inclut l'accès aux versions des produits contenant les corrections de défauts et les mises à niveau fonctionnelles.
- **Services en ligne** :
 - **Outils de support en ligne** : Les clients ont un accès 24x7 aux outils de support en ligne de CaptureBites. Le Support Technique de CaptureBites actualisent régulièrement ces sources d'information avec les dernières informations sur les résolutions de problèmes, les questions les plus fréquentes, ainsi que les conseils et astuces.
 - **Ticket de support en ligne** : La création de requêtes en ligne.
 - **Téléchargement des mises à jour** : Les plus récentes versions des produits peuvent être téléchargées.
- **Support téléphonique** : Si un client ne parvient pas à résoudre un problème à l'aide des outils dans les services en ligne, il peut contacter le Support Technique de CaptureBites pendant ses horaires de bureau : 9 – 17h CET (Central European Time). Tel. +32 3354 1630

Conditions de contact

Dans tous les cas, CaptureBites requiert que le client qui contacte le Support Technique soit formé à l'utilisation du produit concerné. En outre, Le Support Technique CaptureBites vérifie la validité de l'Accord de Support pour toutes les licences de produits.

Les partenaires de CaptureBites doivent fournir une première ligne de support lorsque le client les a choisis comme fournisseur principal des produits. Le partenaire doit donc fournir, les réponses aux questions concernant l'installation du logiciel, sa configuration et utilisation, la demande d'informations fondamentales sur les défauts, l'isolation des défauts et leur identification, la description d'un test reproduisant le problème, ainsi que la fourniture de solutions standards et de contournement pour des problèmes connus.

Le Support Technique de CaptureBites offre la deuxième ligne de support. Celle-ci englobe, entre autres, une assistance élargie dans les tâches mentionnées ci-dessus. Ceci inclut une solution de contournement ou l'installation d'une mise à jour ou de la dernière version du logiciel.

Si nécessaire, la deuxième ligne de support contactera le département de Développement CaptureBites pour une assistance sur le diagnostic.

CaptureBites propose un accès en ligne à son équipe de Support Technique via l'ouverture d'un ticket de support en ligne: <https://www.capturebites.com/contactus/support/>

Engagements opérationnels

Le Support Technique de CaptureBites travaille sur les requêtes dont l'ordre de gravité est initialement défini par le client et ensuite validé par le Support Technique de CaptureBites. Les degrés de gravité et les temps de réponse relatifs sont définis dans les tableaux ci-dessous :

Degrés de gravité	Description
0	Le partenaire est contacté par le client et détermine qu'il y a un incident concernant un produit de CaptureBites.
1	Une fonction principale d'un produit CaptureBites (i) n'est pas opérationnelle, ou (ii) montre des problèmes intermittents qui impacte l'utilisation du produit d'une manière significative.
2	Une fonction d'un produit CaptureBites contient un problème qui a comme effet que le produit est difficile mais pas impossible à utiliser.
3	Le client rencontre des problèmes non-critique de performance ou rencontre des problèmes mineurs qui nécessite la correction du produit CaptureBites ou de sa documentation.

Degrés de gravité	Solution de contournement	Solution provisoire	Solution permanente
1	Fourni dans les 48 heures.	Fourni dans la semaine ouvrable si aucun contournement n'est possible.	Dans la prochaine version.
2	Fourni dans la semaine ouvrable.	Fourni dans un délai d'un mois ouvrable.	Dans la prochaine version.
3	Version suivante	N/A	Lorsque jugé possible par CaptureBites.

Exclusions

Ne sont pas inclus dans le support logiciel : (i) les modifications effectuées sur la version standard du logiciel, par le client ou des tiers, (ii) les applications développées par le client ou des tiers ainsi que les produits, services ou fonctionnalités qui n'ont pas été fournis par CaptureBites, (iii) les services de support sur site, à l'endroit physique où se trouve l'erreur, (iv) les services d'analyse de systèmes, la programmation et l'établissement de procédures d'exploitation de toutes sortes, (v) le couplage ou l'intégration des programmes avec des produits qui n'ont pas été définis comme étant certifiés ou supportés par CaptureBites, (vi) l'utilisation des programmes autre que celle pour laquelle ils ont été conçus.