

LUNDI MATIN

Gestion Commerciale | ERP | CRM | Agenda Collaboratif | GED | EDI



Conditions générales de support

836, rue du Mas de Verchant
Parc d'activités Eurêka - Immeuble Le Tucano
34 000 MONTPELLIER
Tél : +33(0) 4 84 25 04 85 Fax : +33(0) 9 72 11 19 79

1. Le Support LUNDI MATIN.....	4
1.1. Engagement LUNDI MATIN	4
1.2. Définition et périmètre du Support LUNDI MATIN	4
1.3. Interlocuteurs dédiés de votre société.....	4
2. Constituantes du Support LUNDI MATIN.....	4
2.1. Accès au Centre du Support LUNDI MATIN.....	4
3. Cycle de vie d'un cas déclaré au Support.....	5
3.1. Enregistrement et accusé de réception du cas	5
3.2. Réponse initiale	5
3.3. Suivi du cas	5
4. Définition des niveaux de priorité des cas.....	5
4.1. P1 - Anomalie Critique : Processus de production bloqué	5
4.2. P2 - Anomalie Majeure : Perte sévère de fonctionnalité	5
4.3. P3 - Anomalie Moyenne : Restriction de fonctionnalité	6
4.4. P4 - Anomalie Mineure, demande de support ou d'amélioration	6
5. Délai pour la réponse initiale et fréquence du suivi.....	6
5.1. Convention de Service (SLA).....	6
5.2. Engagement du Client	6
5.3. Engagement de LUNDI MATIN	7
6. Politique de traitement des cas	7
6.1. Anomalies Produit	7
6.2. Demandes de support	8
6.3. Demandes d'amélioration Produit	8
6.4. Transfert vers l'Expertise & le Management.....	8
7. Mises à jour et nouvelles versions	9
7.1. Correctifs	9
7.2. Mises à jour	9
Synthèse des niveaux de priorité des Cas Clients.....	10
P1 - Anomalie Critique : Processus de production bloqué	10
P2 - Anomalie Majeure : Perte sévère de fonctionnalité	10
P3 - Anomalie Moyenne : Restriction de fonctionnalité	10
P4 - Anomalie Mineure :	10
Glossaire	11
Solution Logicielle :	11

1. Le Support LUNDI MATIN

1.1. Engagement LUNDI MATIN

« Les applications informatiques des entreprises sont en constant changement : les impératifs du monde du travail, les stratégies des groupes et leurs besoins opérationnels évoluent, pendant que les technologies se développent également. »

Pour vous aider à gérer avec succès ces changements, LUNDI MATIN consacre autant d'efforts au support des logiciels qu'à leur développement.

Partager de nouvelles informations, s'adapter aux changements et travailler ensemble à la résolution des problèmes font partie intégrante de notre engagement pour vous fournir un support efficace et fiable.

1.2. Définition et périmètre du Support LUNDI MATIN

Le support technique LUNDI MATIN est défini comme un « service fourni afin de résoudre les problèmes rencontrés par le Client dans l'utilisation de la Solution Logicielle ».

Ce service est limité à la résolution d'incidents techniques et à l'assistance pour l'exécution des fonctions connues du Client.

Veillez noter que le Support Technique LUNDI MATIN n'inclut pas la formation et la personnalisation du produit, et, de manière plus globale, la manipulation directe de la Solution Logicielle par le Consultant de support LUNDI MATIN pour votre compte.

1.3. Interlocuteurs dédiés de votre société

Votre entreprise doit désigner l'interlocuteur privilégié de LUNDI MATIN.

Cette personne, dûment formée, aura un rôle essentiel :

- Centraliser et gérer les questions et problèmes au niveau de votre société, et plus généralement agir comme un premier niveau de support à l'intérieur de celle-ci.
- Accéder au site Internet LUNDI MATIN Web-Support et contacter le Support LUNDI MATIN pour remonter les problèmes qu'il n'a pas été en mesure de résoudre.

2. Constituantes du Support LUNDI MATIN

2.1. Accès au Centre du Support LUNDI MATIN

Notre Centre du Support LUNDI MATIN est disponible du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, le Vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 à l'exception des jours fériés (Fuseau horaire de Paris) Par téléphone ou par email selon la nature de votre requête.

3. Cycle de vie d'un cas déclaré au Support

3.1. Enregistrement et accusé de réception du cas

Pour chaque cas ouvert par email ou téléphone, un accusé de réception est envoyé dans les 15 minutes.

Veillez noter que seuls les services Support et Consulting sont habilités à enregistrer l'ouverture des nouveaux cas. Les demandes adressées aux services commercial et administratif ne sont pas traitées.

3.2. Réponse initiale

La réponse initiale permet à LUNDI MATIN de vous informer de la prise en charge de votre demande et du niveau de priorité attribué au cas (voir leur définition infra).

Dans le délai correspondant à ce niveau de priorité, le Consultant Support reviendra vers vous par email ou téléphone pour valider la qualification du problème.

3.3. Suivi du cas

Lorsque la situation ne permet pas de clôturer le cas immédiatement, le Support Technique LUNDI MATIN suivra le cas jusqu'à sa résolution.

Ce suivi donne lieu à des comptes rendus réguliers sur le statut du travail en cours, dont la fréquence est directement liée au niveau de priorité du cas.

Ces informations de suivi sont transmises systématiquement par email et peuvent éventuellement être accompagnées par un appel téléphonique.

4. Définition des niveaux de priorité des cas

LUNDI MATIN s'engage à traiter les incidents les plus critiques avec la plus haute priorité.

La liste suivante reprend les conditions requises pour définir le niveau de priorité des cas :

P1 - Anomalie Critique : Processus de production bloqué

Une interruption du système ou de sévères restrictions dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production, empêchant totalement son utilisation.

Toute anomalie entraînant :

- Une perte complète de la capacité de production de la Solution Logicielle, sans aucune solution de contournement possible.
- Une perte ou une corruption de données non récupérables.

Exemple : Serveur de production bloqué, impossibilité de se connecter à la base de production.

P2 - Anomalie Majeure : Perte sévère de fonctionnalité

Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.

Toute anomalie entraînant :

- Une restriction importante de la capacité de production de la Solution Logicielle, pour laquelle une solution de contournement est disponible.

- L'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Logicielle, sans aucune solution de contournement possible.

P3 - Anomalie Moyenne : Restriction de fonctionnalité

Une fonction particulière de la Solution Logicielle en production ne s'exécute pas correctement.

Toute anomalie entraînant :

- L'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Logicielle, pour laquelle une solution de contournement est disponible.
- Une perte ou une corruption de données récupérables.

P4 - Anomalie Mineure, demande de support ou d'amélioration

Toute anomalie de la Solution Logicielle autre qu'une anomalie Critique, Majeure ou Moyenne.

Le Consultant Support mettra tout en œuvre pour trouver le plus rapidement possible une solution de contournement pour les anomalies P1 et P2 avant de résoudre le problème.

5. Délai pour la réponse initiale et fréquence du suivi

5.1. Convention de Service (SLA)

L'objectif de LUNDI MATIN est de fournir une réponse initiale et, le cas échéant, des informations de suivi, dans un délai et/ou une fréquence déterminés selon le niveau de priorité du cas.

Niveau de priorité des incidents	Délai pour la réponse initiale	Fréquence du suivi
P1 – Anomalie Critique - Processus de production bloqué	1 heure	8 heures
P2 – Anomalie Majeure – Perte sévère de fonctionnalité	4 heures	1 jour
P3 – Anomalie Moyenne – Utilisation du progiciel affectée	1 jour	3 jours
P4 – Anomalie Mineure, demandes d'amélioration et questions	2 jours	5 jours

Les heures et les jours mentionnés ci-dessus font référence à des horaires d'ouverture et jours normaux de travail de LUNDI MATIN et sont décomptés à partir de l'envoi de l'accusé de réception au Client.

5.2. Engagement du Client

Pour résoudre efficacement les problèmes dans le délai approprié, le client, et plus spécialement l'Interlocuteur dédié, doit être prêt à collaborer avec LUNDI MATIN.

Le Client doit être disponible et joignable continuellement pendant les jours de travail pour garantir un bon niveau de réactivité et d'efficacité. Les bonnes personnes avec les bons profils doivent être disponibles pour contribuer à la résolution des cas.

Le client doit être prêt à réaliser les opérations demandées par le Support LUNDI MATIN pour avancer dans l'analyse des problèmes rencontrés ou trouver les solutions possibles.

Ceci peut entraîner des demandes d'informations complémentaires, l'installation d'outils de diagnostic à distance, l'exécution de tests plus avancés, etc.

Dans le cas où le client ne serait pas en mesure de collaborer selon le niveau demandé, le niveau de priorité peut éventuellement être abaissé.

5.3. Engagement de LUNDI MATIN

Le Support LUNDI MATIN devra travailler sur les cas ouverts par le Client, en collaboration avec celui-ci, jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.

En cas de besoin, les Consultants Support auront recours à des experts conseil, produit ou technique, du département Support ou d'autres départements chez LUNDI MATIN.

Périodiquement, comme expliqué ci-dessous, le Consultant Support en charge du cas communiquera sur l'avancement et les actions prises pour résoudre le problème.

S'il est établi que le problème est lié à un bogue Produit, le Support LUNDI MATIN suivra le cas jusqu'à sa correction, et s'efforcera de trouver une solution de contournement pendant ce temps.

6. Politique de traitement des cas

6.1. Anomalies Produit

6.1.1. Traitement

Les anomalies déclarées sont tout d'abord contrôlées pour vérifier s'il s'agit d'un connu.

Si ce n'est pas le cas, elles font l'objet d'un contrôle de la part du Consultant Support. Elles sont examinées, reproduites et analysées.

Le Consultant Support possède une capacité d'investigation limitée car il n'a pas une connaissance précise de l'organisation de l'entreprise, des paramétrages de son application, et de ses modes opératoires. Il est de la responsabilité du Client de fournir au Consultant Support suffisamment de précisions quant aux manipulations effectuées par les utilisateurs pour permettre une identification rapide de l'origine de l'anomalie.

S'il est confirmé qu'il s'agit d'une anomalie Produit, le cas est remonté au département R&D qui l'enregistrera dans sa base de défauts.

Pour les anomalies de niveau P1 et P2, le Consultant Support cherchera une solution de contournement avant que la correction du bogue soit disponible.

Une fois enregistrés, les défauts seront considérés lors de l'établissement du périmètre des futures mises à jour et nouvelles versions.

D'une manière générale, les bogues bloquants et critiques sont considérés en priorité dans le périmètre des mises à jour.

Veuillez noter que tous les dysfonctionnements ne sont pas nécessairement corrigés dans les versions suivantes, toute décision sur leur correction définitive restant à la discrétion de LUNDI MATIN.

6.1.2. Résolution

Ces cas sont clos dans les deux situations suivantes :

- Une solution différente ou de contournement a été proposée et acceptée par le client.
- Une correction a été réalisée dans un **correctif**, une **mise à jour** ou une **nouvelle version**.

Comme précédemment expliqué, seuls les cas P1/P2 sont activement suivis par les Consultants Support lorsqu'ils ont été enregistrés par la R&D.

Quel que soit le niveau de priorité de votre cas, une notification sera adressée au Client dès qu'un correctif est disponible.

6.2. Demandes de support

6.2.1. Traitement

Les demandes de support sont traitées par les Consultants Support qui font de leur mieux pour y répondre.

Veillez noter que la configuration ou le paramétrage du produit, ainsi que l'assistance personnalisée ne peuvent être effectuées par le Support LUNDI MATIN, qui redirigera vos demandes vers les autres services compétents chez LUNDI MATIN (Commercial ou Consulting).

6.2.1. Résolution

Les demandes de support, d'information et les questions d'ordre général sont closes une fois traitées par le Support LUNDI MATIN ou par l'équipe appropriée chez LUNDI MATIN.

6.3. Demandes d'amélioration Produit

6.3.1. Traitement

Les demandes d'amélioration sont analysées par le Consultant Support pour s'assurer que les suggestions faites par le Client sont bien comprises, afin de trouver une solution de contournement acceptable et d'évaluer la logique d'exploitation qui en découle.

Elles sont ensuite remontées à l'équipe R&D qui l'enregistrera dans sa base de Demandes d'Amélioration afin qu'elles soient considérées lors de la planification des futures versions et implémentées si elles sont sélectionnées.

6.3.2. Résolution

Ces cas sont clos une fois validés et enregistrés par l'équipe R&D de LUNDI MATIN.

6.4. Transfert vers l'Expertise & le Management

LUNDI MATIN s'engage à traiter tous les cas aussi vite que possible, selon les objectifs de niveau de services qui sont décrits dans ce document.

Pour atteindre ce but, les Consultants Support sont autorisés à impliquer et solliciter des ressources des équipes ci-dessous à travers le Transfert vers l'Expertise :

- Le Support LUNDI MATIN Niveau 2
- Les équipes spécifiques conseil, experts produit ou technique
- Le service R&D

De plus, dans le cas où le Client penserait que son cas mérite une attention du Management, ou s'il n'est pas satisfait de l'état d'avancement, il peut demander un Transfert vers le Management et un Manager du Support LUNDI MATIN le contactera.

7. Mises à jour et nouvelles versions

L'Interlocuteur dédié peut demander au Support LUNDI MATIN l'accès aux mises à jour et nouvelles versions du Produit selon les modalités spécifiées dans le contrat de service.

Alors que les nouvelles versions apportent généralement de nouvelles fonctionnalités, les mises à jour ont en général pour but de corriger des bogues identifiés dans les versions antérieures et de fournir des améliorations mineures ou tactiques pour les fonctionnalités existantes.

7.1. Correctifs

Les correctifs permettent de résoudre des problèmes critiques d'exploitation et sont délivrés aux clients qui ne peuvent pas attendre la sortie de la prochaine version. Ils sont installés sur demande des Interlocuteurs dédiés.

De tels correctifs ont suivi une procédure qualité accélérée.

7.2. Mises à jour

Même si LUNDI MATIN recommande de migrer sur les dernières versions dès qu'elles sont disponibles, la décision et l'exécution de la mise à jour reste de la responsabilité du client.

Il appartient au client, avant toute mise à jour, de s'assurer que les évolutions n'apportent pas de modifications fonctionnelles susceptibles de perturber son activité, et qu'il dispose du temps et des connaissances nécessaires pour paramétrer, tester et exploiter les nouvelles fonctionnalités.

LUNDI MATIN garantit que l'installation d'une mise à jour ne nécessite aucune procédure technique complexe lorsque le client possède une version non modifiée et/ou non personnalisée de l'application.

En revanche, une attention toute particulière devra être portée aux fonctionnalités modifiées et/ou personnalisées pour le client, afin d'en vérifier la compatibilité avec la mise à jour.

Les sociétés qui souhaitent une assistance ou une expertise lors de l'installation des mises à jour ne doivent pas hésiter à contacter les équipes Services de LUNDI MATIN.

Synthèse des niveaux de priorité des Cas Clients

P1 - Anomalie Critique : Processus de production bloqué

Une interruption du système ou de sévères restrictions dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production, empêchant totalement son utilisation.

Toute anomalie entraînant :

- Une perte complète de la capacité de production de la Solution Logicielle, sans aucune solution de contournement possible.
- Une perte ou une corruption de données non récupérable.

Exemple : Serveur de production bloqué, impossibilité de se connecter à la base de production

Délai pour la réponse initiale :	1 heure
Fréquence des informations de suivi :	4 heures

P2 - Anomalie Majeure : Perte sévère de fonctionnalité

Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.

Toute anomalie entraînant :

- Une restriction importante de la capacité de production de la Solution Logicielle, pour laquelle une solution de contournement est disponible.
- L'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Logicielle, sans aucune solution de contournement possible.

Délai pour la réponse initiale :	4 heures
Fréquence des informations de suivi :	8 heures

P3 - Anomalie Moyenne : Restriction de fonctionnalité

Une fonction particulière de la Solution Logicielle en production ne s'exécute pas correctement.

Toute anomalie entraînant :

- L'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution Logicielle, pour laquelle une solution de contournement est disponible.
- Une perte ou une corruption de données récupérables.

Délai pour la réponse initiale :	1 jour
Fréquence des informations de suivi :	3 jours

P4 - Anomalie Mineure :

Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.

Toute anomalie entraînant :

Toute anomalie du progiciel autre qu'une anomalie Critique, Majeure ou Moyenne.

Le Consultant Support mettra tout en œuvre pour trouver le plus rapidement possible solution de contournement pour les anomalies P1 et P2 avant de résoudre le problème.

Délai pour la réponse initiale :	2 jours
Fréquence des informations de suivi :	5 jours

Mémo - Limitations du Support

Pas de formation – Pas de personnalisation

Chap. 1.2 Veuillez noter que le Support Technique LUNDI MATIN n'inclut pas la formation et la personnalisation du produit(...).

Pas de manipulations pour le compte du client

Chap. 1.2 Veuillez noter que le Support Technique LUNDI MATIN n'inclut pas (...), et, de manière plus globale, la manipulation directe de la Solution Logicielle par le Consultant de support LUNDI MATIN pour votre compte.

Chap. 6.2 Veuillez noter que la configuration ou le paramétrage du produit, ainsi que l'assistance personnalisée ne peuvent être effectuées par le Support LUNDI MATIN, qui redirigera vos demandes vers les autres services compétents chez LUNDI MATIN (Commercial ou Consulting).

Les demandes de support doivent être adressées au support par le client directement

Chap. 3.1 Veuillez noter que seuls les services Support et Consulting sont habilités à enregistrer l'ouverture des nouveaux cas. Les demandes adressées aux services commercial et administratif ne sont pas traitées.

Exception :

Événement critique lorsque le support « est en tort », le service commercial peut intervenir

Le Client doit rester disponible et joignable

Chap. 5.2 Le Client doit être disponible et joignable continuellement pendant les jours de travail pour garantir un bon niveau de réactivité et d'efficacité. Les bonnes personnes avec les bons profils doivent être disponibles pour contribuer à la résolution des cas.

Le client doit être prêt à réaliser les opérations demandées par le Support

Chap. 5.2 Le client doit être prêt à réaliser les opérations demandées par le Support LUNDI MATIN pour avancer dans l'analyse des problèmes rencontrés ou trouver les solutions possibles. Ceci peut entraîner des demandes d'informations complémentaires, l'installation d'outils de diagnostic à distance, l'exécution de tests plus avancés, etc.

Le client doit être aussi réactif que le niveau de priorité du cas l'impose

Chap. 5.2 Dans le cas où le client ne serait pas en mesure de collaborer selon le niveau demandé, le niveau de priorité peut éventuellement être abaissé.

Glossaire

Solution Logicielle :

Ensemble composé du logiciel et de ses composants et modules.

DES QUESTIONS ?

Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi
au +33 (0)4 84 25 04 85



LUNDI MATIN – Société par actions simplifiée au capital de 60 000 EUR
Adresse : 836, rue du Mas de Verchant – Parc d'activité Eurêka – 34000 MONTPELLIER
RCS Montpellier 499 092 930 00035