

# Conditions de maintenance et de soutien ACDI



## Vue d'ensemble

Ce document décrit l'accord sur les niveaux de service (ANS) fourni par Access Control Devices Inc. aux utilisateurs finaux, aux fins de prestation de services de soutien technique requis pour le soutien et la maintenance de la technologie et des produits d'ACDI

## Buts et objectifs

L'objectif de ce document est de divulguer les éléments mis en place et les engagements pris par ACDI pour la prestation d'un soutien technique et de services cohérents aux utilisateurs finaux.

Ce document:

- Indique clairement la propriété du service, la responsabilisation, les rôles ou responsabilités.
- Présente une description claire, concise et mesurable de la prestation de services à l'utilisateur final.
- A pour objectif de faire correspondre les perceptions de la prestation de services attendue avec le soutien et la prestation réels des services.

## 1.1 1.1 Entente touchant la prestation de services

ACDI propose deux niveaux de soutien - M&S et M&S PLUS - pour les utilisateurs finaux qui ont acheté directement auprès d'un revendeur ACDI. Le soutien est réservé à l'utilisateur final du produit ou du logiciel spécifique. L'utilisateur final est défini comme l'individu ou l'organisation qui achète des produits et des services par le biais de revendeurs agréés ACDI.

Droit aux services de soutien	M&S PLUS	M&S
Soutien par courriel pendant les heures de bureau normales	✓	✓
Soutien par téléphone pendant les heures de bureau normales	✓	✓
Accessibilité à toutes les mises à jour logicielles applicables	✓	✓
Soutien en temps réel (Soutien immédiat dans la plupart des cas; toutefois, en période de fort volume, les réponses seront traitées dans le délai indiqué dans notre accord sur les niveaux de service).	✓	✗
Soutien à la mise à niveau des logiciels côté serveur	✓	✗
Formation annuelle pour les tableaux de bord	✓	✗
Vérification unique des données d'impression	✓	✗
Réintégration de réinitialisation du MFD en raison d'une défaillance matérielle Une défaillance matérielle sur le MFD est classée comme tout composant matériel du dispositif intégré qui tombe en panne et, durant le processus de remplacement de la pièce, le dispositif est réinitialisé à un état d'usine qui exige que le dispositif soit reconfiguré).	✓	✗

## Étendue des services

Les services suivants sont fournis avec un contrat de soutien ACDI :

- ✓ Soutien téléphonique humain.
- ✓ Soutien par courriel surveillé.
- ✓ Soutien à distance à l'aide du logiciel de soutien à distance.

## Exclusions de services

Le soutien ne comprend pas les éléments suivants :

- ✗ Ressources en soutien technique pour l'installation ou la migration vers des serveurs différents. D'autres forfaits de services professionnels peuvent être achetés pour assurer l'installation, la formation ou la configuration de fonctionnalités supplémentaires du logiciel.
- ✗ Les services de maintenance et de soutien ne s'étendent pas aux problèmes liés aux réseaux ou à l'infrastructure de l'utilisateur final, au matériel de l'utilisateur final ou aux problèmes liés aux intégrations de tiers.
- ✗ Reconfiguration d'un MFP à la suite d'un remplacement de matériel.
- ✗ Installation d'imprimantes, de pilotes et de logiciels clients sur les postes de travail de l'utilisateur.

## Exigences relatives à l'utilisateur final

Les responsabilités ou les exigences relatives à l'utilisateur final comprennent :

- Paiement de tous les frais de soutien à l'intervalle convenu.
- Disponibilité du ou des représentants désignés lors de la résolution d'un incident ou d'une demande liée aux services.
- Fourniture de serveurs et d'une infrastructure de réseau pour l'exécution des logiciels d'ACDI.
- Fournir un accès aux serveurs et aux logiciels d'ACDI pour un dépannage à distance, si nécessaire.

## Exigences relatives à ACDI

Les responsabilités ou les exigences relatives à ACDI comprennent :

- Respecter les délais de réponse et les engagements de niveau de service associés aux incidents liés aux services (voir la section 1.3 pour la classification des niveaux de gravité).
- Fournir les mises à jour des produits dès leur sortie.

## Suppositions relatives aux services

Les suppositions relatives aux services ou aux éléments du champ d'application comprennent :

- L'utilisateur final fournit l'infrastructure réseau au sein de son propre environnement - ACDI n'en est pas responsable.
- L'utilisateur final fournit un soutien raisonnable pour aider à diagnostiquer les problèmes (fichiers journaux, accès au réseau de l'utilisateur final si nécessaire/désiré, etc.)

## 1.2 Disponibilité des services - Standard

Les paramètres de couverture standard spécifiques aux services sont les suivants :

### Soutien par téléphone :

- De 7 h à 18 h, du lundi au vendredi (heure centrale, UTC-6).
- Les appels reçus en dehors des heures de bureau seront renvoyés vers la messagerie vocale et seront traités pendant les heures de bureau.
- Coordonnées : 1 877 290-3327

### Soutien par courriel :

- De 7 h à 18 h, du lundi au vendredi (heure centrale, UTC-6).
- Les courriels reçus en dehors des heures de bureau seront traités pendant les heures de bureau normales.
- Coordonnées : [software.support@acd-inc.com](mailto:software.support@acd-inc.com)

### Accusé de réception des problèmes

- L'ACDI consignera le(s) problème(s) de l'utilisateur final et fournira un numéro de dossier dans le délai de réponse spécifié.

### Résolution des problèmes

- ACDI documentera et tentera de reproduire le problème de l'utilisateur final.
- Des ressources en ingénierie seront engagées en fonction de la gravité du problème (voir transmission des problèmes au niveau supérieur) à la discrétion d'ACDI.
- Les délais de résolution dépendent de la gravité du problème, de sa complexité et du niveau de soutien.

### Réponse relatives aux services

Dans le cadre du soutien aux services, ACDI s'efforcera de répondre aux incidents ou demandes liés aux services soumis par l'utilisateur final dans les délais suivants (voir section 1.3 pour la gravité).

### Soutien M&S PLUS

#### *Gravité 1 Priorité critique*

Jusqu'à 3 heures ouvrables  
(pendant les heures de bureau)  
Équipe de prise en charge au  
niveau supérieur

#### *Gravité 2 Priorité élevée*

Jusqu'à 6 heures  
ouvrables  
(pendant les heures de  
bureau)

#### *Gravité 3 Fonctionnalité limitée*

Jusqu'à 12 heures  
ouvrables  
(pendant les heures de  
bureau)

Soutien M&S - Up to 24 business hours

## Transmission des problèmes au niveau supérieur

- L'utilisateur final (ou le revendeur/distributeur agréé) signale un problème ou une panne au soutien ACDI.
- L'utilisateur final (ou le revendeur/distributeur agréé) fournit les éléments suivants :
  - Description du problème.
  - Description de l'incidence du problème sur les entreprises.
  - Description détaillée de la façon de reproduire le problème.
  - Fichiers journaux.
  - Codes d'erreur reçus.
  - Capture d'écran des erreurs ou des défaillances (le cas échéant).
  - Autres informations jugées nécessaires pour résoudre le problème.
  - Coordonnées, versions de logiciel, modèles, versions de système d'exploitation, etc.
- ACDI aide à trier le problème et à évaluer le niveau de gravité, ainsi que la priorité.
- ACDI entreprendra de résoudre le problème signalé par le biais d'un dépannage.
- ACDI impliquera l'Équipe de prise en charge au niveau supérieur, le cas échéant, pour résoudre le problème.
- La gravité du problème (annexe A) déterminera la livraison d'un correctif pour résoudre le problème dans les délais applicables. ACDI se réserve le droit de déterminer la priorité, le calendrier et la livraison des correctifs à l'utilisateur final.

## 1.3 Définitions du niveau de gravité des problèmes

Le niveau de gravité indique l'incidence relative d'un problème sur les systèmes de l'utilisateur final ou les processus opérationnels qui sont uniquement liés à la technologie et aux produits d'ACDI (voir la section 1.2 ci-dessus).

ACDI utilise les définitions de niveau de gravité suivantes pour classer toutes les demandes de soutien :

### Gravité 1 (critique)

- Un produit ou service critique et pris en charge est en panne, et aucune solution alternative n'est immédiatement disponible.
- Le système de production pris en charge est en panne ou indisponible.
- Les composants pris en charge dans l'infrastructure de production de l'utilisateur final tombent en panne, les données sont corrompues, ou il existe un risque important de perte ou de corruption.
- Un composant crucial pris en charge ne fonctionne pas, ce qui entraîne l'arrêt de toutes les opérations et cela a une incidence critique sur l'entreprise.

## Gravité 2 (élevée)

- Un utilisateur final n'est pas en mesure d'utiliser l'intégralité d'un composant critique ou d'une fonctionnalité critique pour l'entreprise, comme décrit dans la documentation, et le problème affecte un nombre important d'utilisateurs finaux.
- Une dégradation significative des performances des services techniques de l'utilisateur final en raison de composants pris en charge, et ceci a une incidence importante sur les activités d'affaires pour un nombre important d'utilisateurs finaux.

## Gravité 3 (fonctionnalité normale/limitée)

- L'utilisateur final peut utiliser le logiciel; cependant, il y a une perte de fonctionnalité non critique.
- Le problème affecte certains utilisateurs, mais pas tous (par exemple, impossibilité d'imprimer un certain fichier, rendu de police incorrect et fonctionnalité d'aperçu de document manquante).
- La fonctionnalité de certains composants est altérée, mais permet aux utilisateurs de continuer à utiliser le logiciel.
- Le problème n'est pas toujours reproductible ou le problème est intermittent.
- Le problème est signalé dans un environnement hors production et n'a pas d'incidence sur la prestation de services dans l'environnement de production.

## Remarques

1. En ce qui concerne les problèmes de gravité 1, une fois que le problème est stabilisé ou qu'une solution alternative est disponible, le problème passe en gravité 3 (normale).
2. Le problème doit être reproductible au moment de la création du billet, afin que la résolution du problème puisse être lancée juste après le signalement du problème.
3. Pour les cas de gravité 1 et 2, un numéro de téléphone est requis afin de vous contacter et travailler sur le problème de manière continue. Si vous n'êtes pas joignable par téléphone ou par courriel, le niveau de gravité peut être réduit à 3 (normale), suite à la décision d'un chef d'équipe de projet.
4. Pour les cas de gravité 1 et 2, si l'aide de l'équipe d'ingénierie d'ACDI est requise, elle sera fournie uniquement pendant les heures d'ouverture d'ACDI.

## Conditions générales des ANS

*ACDI ne sera pas responsable du manquement à un engagement de niveau de service si le manquement est causé par : (i) toute violation ou non-conformité, ou la négligence ou les actes intentionnels ou omissions d'un utilisateur final ou de ses employés ou agents; (ii) un défaut avec tout équipement, logiciel ou système non fourni par ACDI, (iii) des problèmes, ou des questions de configuration ou d'intégration avec les propres systèmes, ordinateurs ou installations de réseau d'un utilisateur final, (iv) l'indisponibilité d'Internet ou la défaillance des réseaux de communication ou des services d'électricité, ou (v) des événements de force majeure, y compris sans limitation, les causes indépendantes de la volonté d'ACDI, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles ou causées par l'homme, les pénuries de matériaux, les guerres, les émeutes, les actes terroristes, les grèves, les retards dans les transports, les virus, les pannes de services publics, l'interruption des télécommunications ou du service Internet, ou l'incapacité d'obtenir de la main-d'œuvre ou des matériaux par le biais de ses sources habituelles.*