

CONTRAT DE SERVICE

Pour la durée du contrat, vous bénéficierez des services suivants.

MAINTENANCE ET ÉVOLUTION DES PRODUITS

Logilyls s'engage à maintenir à jour la version courante de ses produits en fonction de l'évolution du domaine d'affaires qui s'y rapporte. Des versions seront donc déployées afin de respecter tout changement de nature législative ou réglementaire. Logilyls s'engage également à résoudre les bogues visuels, fonctionnels ou bloquants.

SOUTIEN AUX UTILISATEURS

Le soutien aux utilisateurs comprend 2 volets :

- Interventions en lien avec la résolution de bogues, ainsi que le déploiement et l'installation des correctifs nécessaires (**illimité**).
- Accompagnement pour des questions d'usage général sur les fonctionnalités du logiciel (**limité en fonction de votre forfait**).
 - Une question d'usage général devrait pouvoir être résolue en **15 à 20 minutes**.
 - Si votre besoin est trop grand ou nécessite une analyse, Logilyls se réserve le droit de vous proposer des services complémentaires.

Le délai de prise en charge de votre demande dépend de :

- la nature de votre demande (les bogues bloquants ou l'inaccessibilité au logiciel sont toujours traités en priorité, en moins de 2 heures);
- du niveau d'urgence que vous nous signifiez (les demandes identifiées comme urgentes sont traitées plus rapidement);
- de votre forfait de soutien (prise en charge plus rapide pour les questions d'usage général pour les forfaits Plus et Premium).

Le soutien aux utilisateurs est offert sur les heures régulières de travail aux clients sous contrat, ayant reçu de la formation sur le logiciel. Les heures régulières de travail de Logilyls sont du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30 (heure du Québec).

Les heures de services pour l'Europe sont de 13h30 à 18h (heure de la France).

Les demandes de soutien peuvent être acheminées par le biais de l'option prévue à cet effet dans votre logiciel.

En cas de non-fonctionnement ou non-accessibilité de l'option, les demandes peuvent être acheminées par courriel ou téléphone.

Aucun rendez-vous ne peut être planifié pour le volet soutien.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES

En étant sous contrat, vous bénéficiez d'un tarif préférentiel sur nos services tels que :

- Service d'accompagnement d'urgence.
- Tout accompagnement nécessitant plus de 20 minutes.
- Tout accompagnement nécessitant un rendez-vous téléphonique.
- Formation complémentaire ou pour un nouvel utilisateur.
- Assistance pour l'intégration à des plateformes ou sites Web externes.
- Corrections liées à une erreur de saisie, de manipulation ou de configuration.
- Migration ou réinstallation du logiciel.
- Changement de logo, de nom d'organisme ou d'URL.

ENGAGEMENT DU CLIENT ET REQUIS TECHNIQUES

En renouvelant votre contrat, vous vous engagez à mettre en place et maintenir les ressources techniques, technologiques et humaines nécessaires au bon fonctionnement des logiciels. À cet effet, nous vous référons au document « [Équipement et logiciels requis](#) » pour la liste des équipements adéquats et recommandations technologiques de base pour le fonctionnement optimal de nos logiciels.

Nous vous recommandons également d'identifier dans votre organisation, une personne-ressource qui agira comme référence à l'interne et comme intervenant principal responsable des communications avec Logilyls. Cette personne doit être habilitée à prendre des décisions relativement à l'utilisation du logiciel et au système informatique.

L'ajout, le remplacement et la configuration de postes de travail, périphériques et autres logiciels externes ou connexes sont de votre responsabilité. Toute assistance liée à un problème inhérent à votre infrastructure informatique (équipements, réseaux, etc.) ou découlant d'autres logiciels n'est pas couverte par le présent contrat et se verra facturée.

FORFAITS DISPONIBLES

Soutien de base (inclus au contrat)

Jusqu'à 12 demandes par année
Délai de prise en charge selon l'achalandage*

Soutien Plus

Jusqu'à 24 demandes par année
Prise en charge en maximum 8 à 16 heures*

Soutien Premium

Jusqu'à 36 demandes par année
Prise en charge en maximum 4 à 8 heures*

*Pour les questions d'usage général non urgentes