

GRAFE

Charte d'assistance



Charte de l'assistance Grafe

@ : hotline@grafe.fr

☎ 02 51 13 74 14

L'assistance

Au titre de l'assistance, l'équipe des consultants Hotline de GRAFE, s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à répondre dans les meilleurs délais, aux demandes du client liés à l'utilisation des logiciels faisant l'objet du contrat d'assistance.

Vous pouvez déclarer vos demandes :

- ✓ Par l'Espace Client clients.grafe.fr
 - Votre login :
 - Votre mot de passe :
- ✓ Par mail : hotline@grafe.fr
- ✓ Par téléphone au 02 51 13 74 14
Du lundi au jeudi de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00
et le vendredi de 9H00 à 12H30 et de 14H à 17H00 (sauf jours fériés)

Le consultant prend en charge immédiatement l'appel du client et l'enregistre afin d'établir un suivi chronologique des appels ainsi que leur objet.

Lorsque le problème rencontré nécessite des recherches ou des tests sur le produit, le consultant lui communique un numéro d'appel, permettant la traçabilité du traitement de l'appel, à conserver jusqu'à sa résolution.

Si la question de l'utilisateur se réfère plutôt à un point de formation dont il n'a pas encore connaissance sur le logiciel, le consultant pourra lui proposer une prestation de formation sur site (ou dans le cadre d'une formation inter entreprise) basé sur un programme personnalisé et adapté à ses besoins.

La mise en place d'un paramétrage, s'il s'avère simple et rapide, à l'appréciation du consultant, pourra être effectuée dans le cadre de l'assistance téléphonique.

Les paramétrages complexes qui risqueraient d'entraîner un débordement sur le temps de hotline et défavorisant ainsi les autres clients demandeurs, pourront faire l'objet, soit d'une prestation sur site, soit d'une intervention ponctuelle de prise en main à distance.

Certains programmes tels que la paie proposent des paramétrages standards qui suivent les règles légales.

Cependant, il incombe à chaque client de se renseigner sur les spécificités propres à la convention collective ou aux accords de branche de son entreprise.

L'installation des applicatifs (en base propriétaire ou en base de données de type SQL) devra répondre aux préconisations techniques matérielles et environnementales de l'éditeur. GRAFE décline toute responsabilité concernant les installations non conformes faites par le client.

D'autre part, nous conseillons vivement à chacun de nos clients de nommer parmi son équipe, un interlocuteur « privilégié » qui se chargera de centraliser toutes les questions émanant de ses différents services.

Les mises à jour logiciel :

Grafe informera régulièrement le client de la disponibilité des nouvelles mises à jour des logiciels.

Le contrat Hotline inclut la mise à disposition gratuite des mises à jour des logiciels mais seules les mises à jour légales seront systématiquement envoyées au client. Pour obtenir les mises à jour n'entrant pas dans un cadre légal, le client devra en faire la demande.

L'installation de nouveaux programmes en réseau et la sauvegarde des données nécessitent des précautions techniques préalables indispensables, parfois délicates. C'est la raison pour laquelle, GRAFE a pris la décision qu'aucune installation de mise à jour ne sera faite dans le cadre de l'assistance téléphonique.

Le client peut par conséquent soit, installer lui-même ses mises à jour sous sa propre responsabilité, soit faire la demande d'une intervention technique (incluant la formation sur les nouveautés) sur site.

Dans le premier cas, il devra s'assurer de la fiabilité de ses sauvegardes et prendre connaissance de la notice d'installation et des préconisations techniques livrées avec le média.

Le transfert de compétence concernant les procédures de mise à jour peut être réalisé dans le cadre de la première mise à jour effectuée en commun.

Cette Prestation ne comprend pas :

L'installation chez le Client de la nouvelle version d'un logiciel

Les modifications liées à de nouvelles législations

La mise en conformité de l'environnement de fonctionnement par rapport aux contraintes formulées par l'éditeur du logiciel pour la nouvelle version. L'environnement de fonctionnement comprend :

L'évolution du matériel supportant l'application

L'évolution des Operating Systèmes (OS) nécessaires à la nouvelle version du progiciel

Les adaptations avérées nécessaires des développements spécifiques pour cette nouvelle version

Les prestations exclues font l'objet, sur demande du client, d'un devis spécifique au tarif en vigueur à la date de la demande.

GRAFE peut suspendre l'assistance hotline si le Client utilise une version non maintenue par l'éditeur aux deux dernières versions majeures d'un logiciel.

La prise en main à distance

Ce service permet de « prendre la main » à distance sur le poste utilisateur demandeur afin de procéder à des compléments de diagnostics. Les prérequis nécessaires pour assurer ce service sont :

Une connexion Internet du poste, une couche applicative client à télécharger (une fois) sur notre site et à installer sur le(s) poste(s).

Lettre d'information périodique « Flash Grafe »

Le « flash GRAFE » est un courrier mail périodique destiné à informer les clients sur les actualités techniques, commerciales, voire légales. On y trouve également une rubrique « astuces » provenant le plus souvent des questions posées par les utilisateurs et référencées comme fréquentes dans la base Hotline. Cette lettre est envoyée systématiquement à tous les clients ayant souscrit au contrat d'assistance.

Accès à l'espace client

Ce service en ligne sur le site de GRAFE (<http://www.grafe.fr>) permet au client, un accès privilégié au service Hotline 24h/24h. Ainsi, il peut déposer des demandes dans un espace client sécurisé. La demande est directement enregistrée dans notre base hotline. Elle sera traitée dans les plus brefs délais.

Confidentialité

GRAFE s'engage bien évidemment à respecter l'obligation de confidentialité à l'égard de toutes les informations auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de ses prestations

L'assistance téléphonique ne comprend pas :

- L'assistance sur des logiciels autres que ceux spécifiés en Annexe ou sur la première facture d'assistance
- La réinstallation des logiciels
- L'installation d'un nouveau poste
- L'installation d'une nouvelle version ou la mise en place de nouvelles fonctionnalités
- La formation
- La mise en place d'un paramétrage (sauf s'il s'avère simple et rapide, à l'appréciation du consultant)
- La réalisation, l'exploitation et l'administration des sauvegardes.
- Les travaux de recherches relatifs à des problèmes qui n'auraient pas pour origine un « défaut » du logiciel.
- Les travaux de reconstitution de fichiers ou de données qui viendraient à être altérés ou perdus et ce, quelle qu'en soit la cause.

Ces travaux sont facturés au Client en fonction du temps passé sur la base du tarif de GRAFE en vigueur.

Durée du contrat d'assistance

La durée initiale du contrat d'assistance est, sauf disposition spécifique, de 12 mois. Elle court à compter de la date de début de contrat figurant sur la première facture adressée au Client.

A l'issue de cette durée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par période de douze mois sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, 3 mois avant le terme de la période en cours.

En cas de résiliation avant le terme prévu à l'initiative du Client, celui-ci est automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement.

Résiliation anticipée

GRAFE se réserve le droit de résilier à tout moment le contrat dans les cas suivants :

- L'usure normale du ou des matériels du Client rendrait caduque la fiabilité des interventions techniques
- L'éditeur n'assurerait plus le suivi du Logiciel

La résiliation interviendra alors de plein droit trois mois après l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception



@ : hotline@grafe.fr

📞 02 51 13 74 14

Siège social Nantes

*35 Impasse Alfred Kastler
44115 Haute Goulaine
Tel : 02 51 13 73 73*

Agence Rennes

*Campus de Ker Lann
Rue Maryse Bastié
Bât AK3 35 170 Bruz
Tel : 02 99 41 40 78*

Agence Vannes

*1 parc, Giratoire Pompidou
56000 Vannes
Tel : 02 51 13 73 73*

Agence Mayenne

*55-57 Rue Saint Martin
53100 Mayenne
Tel : 02 43 04 54 60*

GRAFE

Pour plus d'informations sur les solutions GRAFE, nos services et nos formations
Contactez-nous au 02 51 13 73 73 ou sur grafe.fr

grafe.fr