

ImagicleCare

Support and software maintenance plans reference guide
rel 4.1 – valid 1st March 2020



Imagicle spa
Via Fondacci, 272
55054 Massarosa
(LU) Italy

T +39.0584.943232
F +39.0584.943325
E info@imagicle.com
W www.imagicle.com

€ 353.080,00 paid up cap.
VAT ID IT 01715870463
company reg. 01715870463

a company part of Quinta spa

Sommaire

Introduction	4
Un programme pour chaque client	4
Tableau comparative des programmes d'assistance ImagicleCare	5
Contrat de niveau de service	6
Matrice de remontée	6
Program logiciel	7
Maintenance et mises à niveau.....	7
Mises à jour de sécurité du logiciel	7
Assistance technique	8
Période d'assistance	8
Durée du service.....	8
Ticket – Demande d'assistance	8
Contrat de niveau de service.....	9
Niveau d'assistance	10
Heures et périodes de disponibilité du service	11
Canaux d'assistance	13
Assistance proactive.....	13
Mode de fonctionnement	13
Résultats attendus pour le client.....	14
Critères d'admissibilité.....	15
Garantie et assistance du matériel.....	16
Responsabilité du Client	17
Autres conditions applicables.....	17

Introduction

Choisir un produit Imagicle, c'est déjà faire un bon investissement pour votre entreprise. Mais cet investissement peut encore être optimisé en fonction de la façon dont vous gérez votre application au quotidien afin d'obtenir des performances optimales et de bénéficier des services dont vous avez besoin quand vous en avez besoin.

Imagicle a élaboré pour vous un programme complet de maintenance et d'assistance technique en mesure de comprendre vos exigences et de vous prêter assistance en toutes circonstances. Afin que vous puissiez vous concentrer pleinement sur votre activité sans aucune inquiétude, notre équipe d'assistance est prête à vous aider et à s'assurer que votre application fonctionne correctement.

Pendant les 12 premiers mois, tous les produits Imagicle incluent un service d'assistance technique - **ImagicleCare Basic** - mettant à disposition une équipe de spécialistes en mesure de répondre en 7 langues (français, italien, anglais, allemand, espagnol, portugais et arabe). Si toutefois vous êtes à la recherche d'un service d'assistance technique plus avancé garantissant des délais de réaction prédéfinis, vous pouvez souscrire au programme **ImagicleCare Gold**.

Par ailleurs, si vous recherchez un service d'assistance 24/7/365 pour vous aider pendant les heures de travail et en dehors de celles-ci, vous pouvez souscrire à notre programme d'assistance **ImagicleCare Platinum** conçu pour répondre aux demandes plus complexes.

Les services d'assistance d'ImagicleCare n'ont pas pour but de vous guider dans l'installation/la configuration du produit ou dans la personnalisation des solutions mais plutôt de vous assister en ce qui concerne l'utilisation quotidienne de nos solutions. Pour toutes autres exigences, nous serons ravis de mettre à votre disposition le professionnalisme de nos services.

Un programme pour chaque client

Imagicle vous propose différents programmes d'assistance variant en fonction du type de service.

	LE PLUS ACHETÉ	NOUVEAU
Basic	Gold	Platinum 24/7
<p>Maintenance SW 3 versions de saison avec mises à niveau majeures-mineures et corrections des bugs</p>	<p>Maintenance SW 3 versions de saison avec mises à niveau majeures-mineures et corrections des bugs</p>	<p>Maintenance SW 3 versions de saison avec mises à niveau majeures-mineures et corrections des bugs</p>
<p>Mises à jour de sécurité SW Maintenance efficace via des correctifs de sécurité empêchant des problématiques et vulnérabilités potentielles</p>	<p>Mises à jour de sécurité SW Maintenance efficace via des correctifs de sécurité empêchant des problématiques et vulnérabilités potentielles</p>	<p>Mises à jour de sécurité SW Maintenance efficace via des correctifs de sécurité empêchant des problématiques et vulnérabilités potentielles</p>
<p>Support technique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heures ouvrables • Délais de réponse « Best effort » 	<p>Support technique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heures/Jours de travail prolongés working hours/days • Délais de réponse 60min • Assistance à distance • Assistance proactive* 	<p>Support technique</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 • Délais de réponse 60min • Assistance à distance • Assistance proactive* • Expert assistance*

*Expert assistance disponible à partir du 1^{er} avril 2020

Tableau comparative des programmes d'assistance ImagicleCare

Détails du programme	BASIC	GOLD	PLATINUM
MAINTENANCE ET AMÉLIORATIONS SW			
Maintenance et mises à niveau du logiciel			
Corrections des bugs - 3 versions de saison	●	●	●
Nouvelles fonctionnalités - 3 versions de saison	●	●	●
MISES À JOUR DE SÉCURITÉ SW			
OWASP-10	●	●	●
Corrections de vulnérabilités	●	●	●
ASSISTANCE TECHNIQUE			
Canaux d'assistance			
Centre d'assistance en ligne	●	●	●
Assistance par e-mail	●	●	●
Assistance téléphonique	●	●	●
Assistance par chat	●	●	●
Assistance à distance (à savoir Webex)	-	●	●
Mode opérationnel			
Tickets illimités par Internet ou e-mail	●	●	●
Assistance à distance	●	●	●
Assistance sur place	En option ¹	En option ¹	En option ¹
Contrat de niveau de service			
Priorité	-	●	●
Délais de réponse prédéfinis	-	●	●
Niveau d'assistance			
1er niveau – utilisateur final	-	En option ²	En option ²
2e niveau – administrateur système (client/revendeur)	●	●	●
Période de disponibilité du service			
Heures d'accès	Heures ouvrables	Heures ouvrables	24X7X365
Horaire continu	●	●	●
Jours normaux – du lundi au vendredi (du dimanche au jeudi au Moyen-Orient)	●	●	●
Période étendue – samedi	-	●	●
En dehors des heures ouvrables – Service d'astreinte	-	-	●
Jours fériés	-	●	●
Services spécifiques			
Assistance proactive ³	-	●	●
Expert assistance ⁴	-	-	●

La durée du contrat peut être inférieure si le produit arrive en « Fin d'assistance ». Veuillez consulter ici www.imagicle.com/go/EOL les dates des produits arrivant en « Fin d'assistance ».

Langues prises en charge : italien, anglais, allemand, français, espagnol, portugais et arabe.

NOTES

1. L'assistance sur place est disponible uniquement dans des zones spécifiques et est évaluée au cas par cas, en accord avec le client, en fonction de la pertinence et des demandes spécifiques.

2. Les services d'assistance directe fournis aux utilisateurs finaux - tels que les opérateurs chargés du service client - sont évalués au cas par cas, en accord avec le client, en fonction de la pertinence et des demandes spécifiques.

Contrat de niveau de service

Les abonnés aux programmes ImagicleCare Platinum et Gold sont prioritaires par rapport aux abonnés au programme Basic.

Priorité et délais de réaction maximum	IMAGICLECARE BASIC Délais de réaction maximum*	IMAGICLECARE GOLD Délais de réaction maximum *	IMAGICLECARE PLATINUM Délais de réaction maximum *
CRITIQUE - IMPACT GRAVE L'application/le système est compromis. Perte correspondante des services.	Jour ouvrable suivant	< 60 minutes	< 60 minutes
ÉLEVÉE - IMPACT IMPORTANT L'application/le système fonctionne de façon discontinue. Réduction correspondante des services.	2 jours ouvrables	< 2 heures ouvrables	< 2 heures ouvrables
MOYENNE - IMPACT MINEUR L'application/le système fonctionne avec une perte modérée des services. Le travail peut être poursuivi sans préjudice.	Au mieux	< 4 heures ouvrables	< 4 heures ouvrables
FAIBLE - IMPACT MINIMAL/INEXISTANT L'application/le système fonctionne.	Au mieux	< 8 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables

* Ces délais correspondent au temps écoulé entre l'ouverture du cas et l'intervention d'un degré hiérarchique supérieur chez Imagicle, sans tenir compte de l'attente des tâches requises au client ou à des tiers.

Matrice de remontée

DÉLAIS DE REMONTÉE**

IMAGICLECARE BASIC	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	20 jours ouvrables
IMAGICLECARE GOLD	2 heures ouvrables	4 heures ouvrables	8 heures ouvrables	16 heures ouvrables	40 heures ouvrables
IMAGICLECARE PLATINUM	2 heures ouvrables	4 heures ouvrables	8 heures ouvrables	16 heures ouvrables	40 heures ouvrables
P1 CRITIQUE – IMPACT GRAVE L'application/le système est compromis. Perte correspondante des services.	Chef d'équipe		Responsable de l'assistance	Co-PDG et Directeur de la technologie	
P2 ÉLEVÉE – IMPACT IMPORTANT L'application/le système fonctionne de façon discontinue. Réduction correspondante des services.	Équipe d'assistance	Chef d'équipe		Responsable de l'assistance	Co-PDG et Dir. Technologie
P3 MOYENNE – IMPACT MINEUR L'application/le système fonctionne avec une perte modérée des services. Le travail peut être poursuivi sans préjudice.	Équipe d'assistance			Chef d'équipe	Responsable de l'assistance
P4 FAIBLE – IMPACT MINIMAL/INEXISTANT L'application/le système fonctionne.	Équipe d'assistance				Chef d'équipe

** Ces délais correspondent au temps écoulé entre l'ouverture du cas et l'intervention d'un degré hiérarchique supérieur chez Imagicle, sans tenir compte de l'attente des tâches requises au client ou à des tiers.

Program logiciel

Maintenance et mises à niveau

Imagicle a choisi d'offrir à ses clients les meilleures solutions possibles dans le cadre d'une politique innovante de mise à niveau constante du logiciel dans l'intérêt du service

Toutes les versions - qui comprennent à la fois les corrections des bugs et des fonctionnalités/produits inédits - sont concentrées chaque année dans 3 versions de saison : Spring (printemps), Summer (été) et Winter (hiver). Cette fréquence saisonnière fixe permet de planifier plus facilement la mise à niveau du système et de connaître à l'avance la nature et la date de sortie des nouveautés.

Nous collaborons également en permanence avec nos fournisseurs et partenaires afin de contrôler la compatibilité de nos solutions avec les plateformes et systèmes d'exploitation les plus récents. Vous pouvez ainsi avoir encore plus confiance dans les mises à niveau de votre système de communications unifiées/IPPBX dans la mesure où les applications Imagicle fonctionneront sans problème avec lui.



Les clients ImagicleCare Basic, Gold et Platinum ont accès à :

- **Versions de saison - correction des bugs** : les corrections des bugs et les correctifs techniques ne seront fournis qu'avec la dernière version du produit, à intervalle fixe chaque année, avec 3 versions de saison par an. Les nouvelles versions sont généralement conçues en prévoyant une compatibilité descendante. Dans certains cas cependant, la compatibilité descendante totale pourrait ne pas être possible.
- **Versions de saison – nouvelles fonctionnalités** : trois nouvelles versions à des intervalles fixes chaque année de manière à ce que vous puissiez planifier vos mises à niveau et connaître en avance les nouveautés à venir.

Maintenance et mises à niveau du logiciel	BASIC	GOLD	PLATINUM
Versions de saison – corrections des bugs	●	●	●
Versions de saison – nouvelles fonctionnalités	●	●	●

Mises à jour de sécurité du logiciel

Les mises à jour de sécurité sont comprises dans votre programme d'assistance. Si imagicle trouve une vulnérabilité sur le portail web de l'UC Suite dans le Top 10 de l'OWASP indiqué sur le site officiel, une mise à jour sera planifiée et lancée.

Il en va de même en cas de vulnérabilité de caractère général indépendamment du Top 10 de l'OWASP.

Toutes les corrections déployées sont dédiées à la dernière version lancée d'Imagicle UC Suite. Pour en profiter, vous devez vous assurer que vous avez effectué la mise à niveau à la dernière version disponible, qui sera gratuitement comprise dans votre programme d'assistance.

Assistance technique

Les programmes ImagicleCare comprennent un éventail de services incluant une assistance après installation du logiciel.

Période d'assistance

Toutes les solutions Imagicle incluent des services Basic d'une durée d'1 an, qui peuvent être optimisés en adhérant aux services ImagicleCare Gold ou Platinum.

Les programmes ImagicleCare n'ont pas de durée minimum, mais la souscription d'un service ImagicleCare Gold ou Platinum de plus d'1 an permet de faire d'importantes économies (voir la rubrique [Comment acheter un programme ImagicleCare](#) pour en savoir plus).

Renouvellement

Pour assurer la continuité du service, le contrat doit être renouvelé avant la date d'échéance contractuelle.

La période d'assistance sera automatiquement prolongée à partir de la dernière date d'échéance si le contrat est renouvelé avant ou dans les 120 premiers jours à compter de celle-ci.

Concernant les contrats ayant expiré depuis plus de 120 jours, leur renouvellement prendra effet à compter de la date de commande. Des frais de mise à niveau seront appliqués pour chaque année de retard (cf. section « Frais de mise à niveau et renouvellements tardifs »).

Fin d'assistance – Produits en fin de vie

La durée du contrat pourra être inférieure si le produit arrive en « Fin d'assistance ».

Imagicle ne sera plus en mesure d'assurer l'assistance des produits, quels qu'ils soient, arrivés en « Fin de vie ».

Vous pouvez consulter ici www.imagicle.com/go/EOL les dates de « Fin de vie » des produits.

Durée du service

La durée du programme d'assistance est précisée dans le bon de commande. Dans le cas contraire, le programme sera automatiquement activé au moment de l'inscription des produits sur le site Internet.

Avec le modèle de souscription, le programme démarre automatiquement à la date initiale de votre souscription (correspondant à la date d'entrée du bon de commande, à savoir la date de prise d'effet indiquée sur le bon de commande ou, à défaut de celle-ci, la date à laquelle Imagicle ou le client exécute la commande).

Veuillez consulter nos conditions légales à l'adresse <https://www.imagicle.com/Imagicle-Legal-terms>

Modules supplémentaires, Licenses client, Licenses de redondance, et personnalisations.

Pour les modules supplémentaires, les personnalisations de produit, les licences produit de clients et les licences de redondance, la période de couverture se termine conjointement aux produits de base avec lesquels ils sont associés.

A titre d'exemple, le module supplémentaire « Continuité des opérations & équilibrage de charge Digital Fax » aura la même échéance que la licence Digital Fax à laquelle il est associé.

Ticket – Demande d'assistance

Détails du programme	BASIC	GOLD	PLATINUM
Tickets illimités	●	●	●
Soumission d'un ticket par Internet	●	●	●

Une demande d'assistance (également appelée « ticket ») est une demande, transmise dans le but d'obtenir de l'aide sur un problème unique, qui se définit par une intervention visant à résoudre le problème signalé.

Un problème unique est un problème qui ne peut pas être par la suite divisé en problèmes secondaires. Chaque problème secondaire sera considéré comme une nouvelle demande d'assistance.

Les programmes Basic et Gold permettent tous deux de soumettre un nombre illimité de tickets.

The Basic, Gold, and Platinum plans allow an unlimited number of tickets.

Soumission d'un ticket d'assistance

La meilleure façon de soumettre un ticket est de se connecter à support.imagicle.com. C'est le moyen le plus direct de contacter l'équipe d'assistance. Cette dernière se chargera de traiter votre demande avec le plus grand professionnalisme.

Si vous n'êtes pas en mesure de vous connecter au site, vous pouvez soumettre une demande d'assistance par téléphone.

Contrat de niveau de service

Les services ImagicleCare Gold définissent des priorités en fonction de la gravité du problème. Ces priorités sont associées à des délais de réaction et à des flux de travail spécifiques de l'équipe d'assistance.

Les délais de réaction et de prise en charge du programme ImagicleCare Gold sont meilleurs et plus rapides que les délais d'ImagicleCare Basic, qui garantit une assistance maximum dans n'importe quelle situation.

Contrat de niveau de service	BASIC	GOLD	PLATINUM
Priorité	-	●	●
Délais de réponse prédéfinis	-	●	●

Traitement des demandes et ouvertures de cas

Le traitement des demandes d'assistance commence par la définition de leur niveau de priorité. Imagicle informera le client par e-mail des délais de traitement de la demande conformément au tableau ci-dessous.

Un numéro de ticket qui pourra être utilisé pour le suivi du problème jusqu'à sa résolution sera attribué dès l'ouverture du cas d'assistance.

Traitement des demandes	IMAGICLECARE BASIC	IMAGICLECARE GOLD	IMAGICLECARE PLATINUM
	Priorité Notification	Priorité Notification	Priorité Notification
CRITIQUE – IMPACT GRAVE L'application/le système est compromis. Perte correspondante des services.	< 4 heures	< 30 minutes	< 30 minutes

Critères de priorité et délais de réaction maximum

Les demandes des clients ayant adhéré au programme ImagicleCare Gold sont toujours prioritaires par rapport aux demandes d'assistance Basic.

Imagicle définira la priorité des cas en fonction du tableau suivant :

Priorité et délais de réaction maximum	IMAGICLECARE BASIC Délais de réaction maximum*	IMAGICLECARE GOLD Délais de réaction maximum *	IMAGICLECARE PLATINUM Délais de réaction maximum *
CRITIQUE - IMPACT GRAVE L'application/le système est compromis. Perte correspondante des services.	Jour ouvrable suivant	< 60 minutes	< 60 minutes
ÉLEVÉE - IMPACT IMPORTANT L'application/le système fonctionne de façon discontinue. Réduction correspondante des services.	2 jours ouvrables	< 2 heures ouvrables	< 2 heures ouvrables
MOYENNE - IMPACT MINEUR L'application/le système fonctionne avec une perte modérée des services. Le travail peut être poursuivi sans préjudice.	Au mieux	< 4 heures ouvrables	< 4 heures ouvrables
FAIBLE - IMPACT MINIMAL/INEXISTANT L'application/le système fonctionne.	Au mieux	< 8 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables

Le délai de réaction maximum est calculé selon les horaires d'ouverture d'Imagicle. Ces horaires diffèrent en Amérique, en Europe et au Moyen-Orient. Veuillez consulter les heures et périodes de disponibilité du service pour plus de détails.

Si le client n'est pas en mesure de fournir les documents ou les réponses nécessaires à la résolution du problème, Imagicle pourra abaisser le niveau de priorité du cas.

Imagicle pourra demander au client de coopérer à la définition du problème et à son analyse. L'analyse du problème pourra inclure une analyse réseau, l'enregistrement du message d'erreur, une analyse de la configuration, des modifications à la configuration du produit, l'installation d'une nouvelle version du logiciel ou des changements de composants ou de processus.

Il incombe au client de mettre en œuvre les procédures nécessaires à la sécurité et à l'intégrité du logiciel et des données ainsi que de protection contre les accès non autorisés. Il est également tenu de restaurer les fichiers susceptibles d'être endommagés ou perdus suite à des erreurs irréversibles.

Niveau d'assistance

Les solutions Imagicle sont des solutions complexes interagissant avec différents systèmes du client notamment ses plateformes de communication, les systèmes d'authentification tels qu'Active Directory, le serveur de messagerie mais aussi les réseaux de communication des fournisseurs de services.

Des compétences spécifiques en matière de système et parfois la possibilité de modifier la configuration, notamment des systèmes de communication (IP-PBX) - une action que seuls les partenaires/revendeurs Imagicle ou les administrateurs système du client compétents en IT/TLC sont en mesure de faire - sont par conséquent requises pour l'analyse et la résolution de certaines demandes d'assistance.

C'est la raison pour laquelle Imagicle distingue deux niveaux d'assistance :

Niveau d'assistance	BASIC	GOLD	PLATINUM
1 ^{er} niveau – utilisateur final	-	En option ²	En option ²
2 ^e niveau – administrateur système (client/revendeur)	●	●	●

1er niveau d'assistance à l'utilisateur final :

Service d'assistance fourni aux utilisateurs finaux ayant soumis des demandes touchant des problèmes courants, les performances, des dysfonctionnements ou des utilisations de produit qu'aucun spécialiste n'a encore analysés. Ce type de demande n'est pas inclus dans les programmes d'assistance ImagicleCare qui comprennent toujours une analyse initiale du partenaire Imagicle/revendeur ou administrateur système du client. Imagicle peut

proposer cette assistance directe au cas par cas des projets aux clients ayant souscrit au programme ImagicleCare Gold, par exemple aux opérateurs du service client.

L'assistance de niveau 1 par le service de support n'est pas disponible en dehors des heures de travail.

2er niveau d'assistance aux administrateurs système

Assistance spécialisée fournie aux demandes ayant déjà été fait l'objet d'un processus de dépannage par un partenaire Imagicle/revendeur ou un administrateur système du client s'étant efforcé de les résoudre.

Si les techniciens ne peuvent pas résoudre le problème ou s'ils constatent un défaut dans le produit, le service R&D pourra être directement sollicité.

Imagicle garantit ce niveau d'assistance à la fois aux administrateurs système Imagicle des partenaires/revendeurs et des utilisateurs finaux n'étant pas en mesure d'effectuer le dépannage ou une quelconque modification de configuration éventuelle sur la Suite Imagicle et le système UC.

Parfois, une intervention du partenaire/revendeur pourra quoi qu'il en soit être nécessaire.

Heures et périodes de disponibilité du service

Pendant les jours ouvrables, le service d'assistance est à la disposition de tous les clients aux heures indiquées ci-dessous.

Ce service est étendu aux samedis et aux jours fériés pour les abonnés au programme ImagicleCare Gold.

<p>Amériques</p> <p>Du lundi au vendredi</p> <p>7 AM - 5 PM EST/EDT</p> <p>Les samedis et les jours fériés sont inclus dans les plans Gold 7 h à 12 h EST/EDT</p> <p>+1 305 5013030</p>	<p>Europe</p> <p>Du lundi au vendredi</p> <p>9 AM - 6 PM CET/CEST</p> <p>Les samedis et les jours fériés sont inclus dans les plans Gold 9 h à 18 h CET/CEST</p> <p>+39 0584 943232</p>	<p>Moyen-Orient</p> <p>Du dimanche au jeudi EAU: du lundi au vendredi</p> <p>9 AM - 6 PM GST</p> <p>Les samedis et les jours fériés sont inclus dans les plans Gold 12 h à 18 h GST</p> <p>+971 436 05197</p>	<p>Autres pays</p> <p>Personne n'est laissé pour compte !</p> <p>TIME ZONE BASED</p> <p>Choisissez le numéro</p> <p>+1 305 5013030</p> <p>+39 0584 943232</p> <p>+971 436 05197</p>
--	--	--	--

Période de disponibilité du service	BASIC	GOLD	PLATINUM
Heures d'accès	Heures ouvrables	Heures ouvrables	24X7X365
Horaire continu	●	●	●
Jours normaux – du lundi au vendredi (du dimanche au jeudi au Moyen-Orient)	●	●	●
Période étendue – Samedi	-	●	●
En dehors des heures ouvrables – Service d'astreinte	-	-	●
Jours fériés	-	●	●

Service d'astreinte en dehors des heures ouvrables

Le programme ImagicleCare Platinum propose un service d'astreinte en dehors des heures d'ouverture.

Ce service est géré par l'équipe d'astreinte d'Imagicle et est accessible par téléphone à l'aide d'un code PIN spécifique fourni après la souscription au programme. Ce service a pour but de vous aider à résoudre des problèmes critiques et graves et à effectuer des interventions programmées de maintenance en dehors des heures ouvrables.

Durant le service d'astreinte, la remontée au service de R&D n'est pas disponible.

Ce service est proposé uniquement en anglais et n'est pas disponible dans les fuseaux horaires de l'Asie-Pacifique.

Canaux d'assistance

Afin de pouvoir répondre à toutes les exigences, les services ImagicleCare mettent à disposition des canaux d'assistance différents.

Le premier de ces canaux est [le centre d'assistance d'Imagicle - support.imagicle.com](https://support.imagicle.com) - un portail en libre-service disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Il met à disposition de nombreux documents en ligne, notamment des guides vidéos pour les utilisateurs, des guides d'administration ainsi qu'une base de connaissances approfondie permettant de trouver une réponse aux questions les plus fréquemment posées.

La meilleure façon de soumettre une demande d'assistance est de passer par le centre d'assistance. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire, nos opérateurs peuvent également être contactés par téléphone.

Des numéros de téléphone spécifiques sont prévus pour le Canada, l'Amérique du Nord, l'Amérique du Sud, l'Europe et le Moyen-Orient. Dans ces pays, l'assistance est disponible en fonction des horaires de travail locaux. Les clients se trouvant dans d'autres pays ou d'autres fuseaux horaires peuvent choisir le numéro et l'horaire de travail se rapprochant le plus de leur fuseau horaire.

AMÉRIQUES



EUROPE



MOYEN-ORIENT



RESTE DU MONDE

+1 206 2012042
+39 0584 943232
+971 436 05197

L'assistance se fait ensuite par e-mail et téléphone et, pour les clients ayant souscrit un contrat ImagicleCare Gold, via des outils de support à distance que les ingénieurs du service d'assistance utiliseront pour intervenir directement sur le serveur sur lequel les applications sont installées.

Canaux d'assistance	BASIC	GOLD	PLATINUM
Centre d'assistance en ligne	●	●	●
Assistance par e-mail	●	●	●
Assistance téléphonique	●	●	●
Assistance par chat	●	●	●
Assistance à distance (à savoir Webex)	-	●	●

Assistance proactive

Les programmes ImagicleCare Gold et Platinum proposent un service d'assistance proactive qui vous fournit un contrôle d'intégrité 24/7 de votre Imagicle UC Suite via un canal de données sécurisé avec l'Image Cloud. Grâce à ce service, vous serez prévenu au fur et à mesure en cas d'inefficacités, de diminution des performances de l'application ou d'erreurs.



Mode de fonctionnement

1. L'UC Suite assure le suivi et la collecte d'indicateurs pertinents dans le système ; **CPU** et **RAM** par le processus ; **Disque** et **Base de données**, Serveur web, et événements depuis la machine virtuelle et les événements d'applications spécifiques depuis les processus d'Imagicle.
2. Les données sont envoyées au **Cloud Imagicle** via la Connexion de licence du Cloud

- Les données sont analysées par un outil de suivi capable de **déclencher des alarmes** à des seuils ou des événements précis.

Résultats attendus pour le client

Priorité et délais de réaction maximum	IMAGICLECARE GOLD Délais de réaction max*	IMAGICLECARE PLATINUM Délais de reaction max*
P1 CRITIQUE - IMPACT GRAVE L'application/le système est compromis. Perte correspondante des services.	< 60 minutes	< 60 minutes
P2 ÉLEVÉE - IMPACT IMPORTANT L'application/le système fonctionne de façon discontinue. Réduction correspondante des services.	< 2 heures ouvrables	< 2 heures ouvrables
P3 MOYENNE - IMPACT MINEUR L'application/le système fonctionne avec une perte modérée des services. Le travail peut être poursuivi sans préjudice.	< 4 heures ouvrables	< 4 heures ouvrables
P4 FAIBLE - IMPACT MINIMAL/INEXISTANT L'application/le système fonctionne.	< 8 heures ouvrables	< 8 heures ouvrables

**Le délai de réaction maximum est calculé en fonction des heures ouvrables d'Imagicle, qui diffèrent entre l'Amérique, l'Europe et le Moyen-Orient. Veuillez consulter les Heures et périodes de disponibilité du service pour plus de détails.

Les clients seront informés des problématiques suivantes :

1. Détérioration du service

Une défaillance ou un comportement inhabituel des processus Imagicle peuvent entraîner une détérioration ou une interruption du service.

ÉVÉNEMENTS SURVEILLÉS	NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉLAI DE RÉACTION
Panne de la pile VoIP sur l'UC Suite	P1 CRITIQUE	< 1 heure
Panne de l'une des applications en licence	P1 CRITIQUE	< 1 heure
UC Suite fonctionnant en mode Disponibilité Élevée et rencontrant un problème dans le processus de réplique	P3 MOYENNE	< 4 heures

2. Saturation de l'espace disque

La saturation de la **base de données** et du **disque** peut provoquer une détérioration ou une interruption du service.

ÉVÉNEMENTS SURVEILLÉS	NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉLAI DE RÉACTION
Espace disque disponible pour l'UC Suite épuisé	P4 FAIBLE	< 8 heures
Espace disque disponible pour l'UC Suite proche de la saturation	P3 MOYENNE	< 4 heures
Espace de base de données disponible pour l'UC Suite épuisé	P4 FAIBLE	< 8 heures
Espace de base de données disponible pour l'UC Suite proche de la saturation	P3 MOYENNE	< 4 heures

3. Saturation de la capacité

Lorsque le nombre maximum de **canaux ou d'utilisateurs** disponibles par appli est atteint, leur utilisation peut être limitée pour d'autres utilisateurs.

DESCRIPTION	NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉLAI DE RÉACTION
Épuisement des canaux	P3 MOYENNE	< 4 heures
Dépassement des licences	P3 MOYENNE	< 4 heures
Dépassement des licences	P3 MOYENNE	< 4 heures

4. Échec de connexion au cloud

Si le système cesse d'envoyer des informations, il est susceptible de **se déconnecter** du cloud Imagicle, entraînant un dysfonctionnement ou une interruption du service.

DESCRIPTION	NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉLAI DE RÉACTION
IAS ne peut pas communiquer avec api.imagicle.com.	P1 CRITIQUE	< 1 heure

Critères d'admissibilité

L'assistance proactive sera disponible à partir de mars 2020 pour tous les clients avec :

1. La version **Winter '20 ou plus récente** d'Imagicle UC Suite ;
2. **Imagicle UC Suite connectée au cloud** ;
3. **Le cloud Imagicle via le portail de licence.**

Expert assistance

Le programme ImagicleCare Platinum comprend également l'attribution d'un ingénieur de l'Assistance technique Imagicle qui encadrera et aidera le client en :

- programmant des appels trimestriels pour s'assurer que vous tirez le meilleur profit de votre UC Suite Imagicle ;
- planifiant des mises à niveau, migrations, révisions et recommandations de configuration du logiciel ;
- suivant tous les incidents enregistrés pour faciliter une gestion et une résolution ponctuelle et de première qualité ;
- effectuant des analyses d'assistance-cas pour les problématiques critiques afin de contribuer à la prévention de problèmes récurrents ;

Ce service sera disponible à partir d'avril 2020.

Garantie et assistance du matériel

La garantie fabricant s'applique à tous les matériels vendus par Imagicle.

En cas de défaut, l'assistance technique mettra le client en contact avec le fournisseur en vue d'un remplacement sous garantie ou pour évaluer les coûts de réparation si la garantie a expiré.

Responsabilité du Client

- Le Client garantit que l'utilisation et la maintenance des systèmes Imagicle respectent la documentation fournie avec le produit.
- Imagicle n'est pas tenue de prêter son assistance pour des produits tiers qu'elle n'aura pas fournis. S'il est constaté que le problème est lié à des produits tiers, l'équipe d'assistance d'Imagicle ne pourra poursuivre le dépannage qu'une fois le problème spécifique de ce tiers résolu. La responsabilité du contrat d'assistance avec ce tiers incombe entièrement au Client.
- Le Client s'efforcera de mettre à niveau le logiciel sur sa version la plus récente.
- Le Client remplira le formulaire de demande d'assistance et ajoutera les informations requises quand il soumettra une nouvelle demande d'assistance.
- Afin d'assurer à Imagicle une connexion aux données à des fins de maintenance et d'assistance à distance, le Client garantira la connectivité du produit. Le Client et Imagicle conviendront des mesures de sécurité nécessaires pour prévenir tout accès non autorisé. Toutefois, seul le Client sera responsable de la sécurité du réseau.
- Imagicle ne se connectera pas au réseau du Client sans autorisation préalable et le but de cette connexion se limitera exclusivement à l'assistance technique.
- Quand Imagicle le lui demandera, le Client s'efforcera de coopérer à l'analyse du problème et à garantir un accès électronique au produit. Si le Client ne fournit aucune connectivité ou s'il le fait tardivement, Imagicle ne pourra aucunement être tenue pour responsable de cette limitation de service pendant la durée de cette période d'omission ou de retard de connectivité.
- Le Client est tenu de payer les frais prévus dans les délais convenus.
- Imagicle ne prêtera aucune assistance tant que les frais prévus n'auront pas été acquittés.

Autres conditions applicables

Imagicle ne fournira aucun service d'assistance technique dans les cas suivants :

- Si le Client final altère, endommage ou modifie le produit ou l'une de ses parties, notamment s'il utilise un logiciel ou un matériel n'étant pas certifié entièrement compatible avec les produits Imagicle sans autorisation explicite de l'assistance technique d'Imagicle.
- Pour tous les produits, quels qu'ils soient, ayant atteint leur « Fin de vie » et qui, par conséquent, ne sont plus pris en charge.
Vous pouvez consulter ici www.imagicle.com/go/EOL les dates de « Fin de vie » des produits.
- Pour tous les produits, quels qu'ils soient, n'étant pas couverts par un contrat d'assistance valable.
- Problèmes, quels qu'ils soient, occasionnés par : un accident, le transport, une négligence ou une mauvaise utilisation, une altération, une modification du produit, un environnement d'installation impropre, une utilisation de matériels ou de fournitures non conformes aux spécifications, un usage du produit autre que les finalités spécifiques pour lesquelles le logiciel a été conçu ou en cas de problèmes causés par une négligence, un abus ou une distraction du Client.
- Utilisation du produit sur des systèmes autres que les systèmes indiqués pour le produit. Imagicle ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des modifications que le Client pourra avoir apportées pour utiliser le produit.